

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



SKRIPSI

**PENGARUH IMPLEMENTASI INAPORTNET
TERHADAP PELAYANAN JASA DI PELABUHAN
SANGKULIRANG**

Oleh :

HABIBBAN MANITRIZKY AZALI

NRP. 463200633

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV
JAKARTA
2024**

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



SKRIPSI

**PENGARUH IMPLEMENTASI INAPORTNET
TERHADAP PELAYANAN JASA DI PELABUHAN
SANGKULIRANG**

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

Oleh :

HABIBBAN MANITRIZKY AZALI

NRP. 463200633

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV

JAKARTA

2024

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



TANDA TANGAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : HABIBBAN MANITRIZKY AZALI
NRP : 463200633
Program Pendidikan : DIPLOMA IV
Program Studi : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN
KEPELABUHANAN (KALK)
Judul : PENGARUH IMPELEMNTASI INAPORTNET
TERHADAP PELAYANAN JASA DI PELABUHAN
SANGKULIRANG

Pembimbing Utama

Dr. Larsen Barasa, SE.,M.M.Tr.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19720415 199803 1 002

Jakarta, 2 Agustus 2024
Pembimbing Pendamping

Asman Ala, S.T.,M.T.
Penata Tk.I (III/d)

NIP. 19700207 199803 1 002

Mengetahui
Ketua Jurusan KALK

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

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN



TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : HABIBBAN MANITRIZKY AZALI
NRP : 463200633
Program Pendidikan : DIPLOMA IV
Program Studi : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT
DAN KEPELABUHANAN (KALK)
Judul : PENGARUH IMPELEMNTASI INAPORTNET
TERHADAP PELAYANAN JASA DI
PELABUHAN SANGKULIRANG

Ketua Penguji

Ir. Junaidi., MM
Pembina (IV/d)

NIP. 19630814 199403 1 002

Anggota Penguji

Edy Kurniawan., S.S.iT., MM
Penata (III/c)

NIP. 19800415 200003 1 002

Anggota Penguji

Dr. Larsen Barasa, SE., M.M.Tr.
Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19720415 199803 1 002

Mengetahui

Ketua Jurusan KALK

Dr. Vidya Selasдини, S., Si.T., M.M., Tr.
Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19831227 200812 2 002

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, penulis panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran – Nya yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah – Nya yang telah memberikan berkat dan penyertaan - Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini penulis mengambil bidang Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan (KALK), berusaha menyusun skripsi ini dengan judul :

“PENGARUH IMPLEMENTASI INAPORTNET TERHADAP PELAYANAN JASA DI PELABUHAN SANGKULIRANG”

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan wajib bagi taruna dapat menyelesaikan program studi Diploma IV program studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan yang diselenggarakan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran (STIP) Jakarta. Penyusunan skripsi ini didasari oleh pengalaman penulis ketika melakukan praktek darat di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Sangkulirang.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat beberapa kekurangan, baik ditinjau dari cara penyajian penulisan, materi, serta dalam penggunaan Bahasa, mengingat akan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Akan tetapi dalam penyusunan skripsi ini penulis mencoba merangkai skripsi ini dengan sebaik – baik nya. Pada kesempatan ini penullis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu sehingga skripsi dapat disusun, Terutama kepada :

1. Yth. Bapak Dr. Capt. Tri Cahyadi, M.H.,Mar selaku Kepala Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta
2. Yth. Ibu Dr. Vidya Selasdini, S.Si.t., M.M.Tr. selaku Kepala Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut Dan Kepelabuhanan.
3. Yth. Bapak Dr. Larsen Barasa, SE., M.M.Tr.. selaku dosen pembimbing materi yang telah memberikan waktu untuk membimbing materi skripsi ini.
4. Yth. Bapak Asman Ala, S.T.,M.T. Selaku dosen pembimbing penulisan yang telah memberikanc waktu untuk membimbing proses penulisan skripsi ini.
5. Kepada Seluruh Dosen, Staf Pengajar, Perwira, Instruktur Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta yang telah membimbing dan mendidik penulis selama dalam masa perkuliahan.

6. Kepada keluarga yang selalu menjadi penyemangat dan inspirasi penulis. Orang tua penulis Sunaryo dan Endang Ratnawati, kakek dan nenek tercinta Joni dan Suprpti, serta kakak dan adik tersayang Nastainnu Kurunul Bahrin Zahin dan Marista Fadlul Laili. Terimakasih atas kasih sayang, do'a, dan dukungan baik secara moral maupun materil yang diberikan sampai saat ini, yang telah mendidik saya dari saya lahir hingga saat ini terimakasih atas semua kesabaran dan kasih sayang yang telah diberikan kepada penulis.
7. Kepada seluruh karyawan PT Bahari Eka Nusantara Cabang Sangkulirang yang telah memberi waktu dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan praktek darat di perusahaan ini.
8. Kepada teman kamar I203 (Diva Akhmad Syifani, Fadzlu Abdurrozaq, Muhammad Rasyid P.A) serta Arifin Sumiarto yang telah memberikan motivasi dan dukungan kepada penulis selama ini.
9. Kepada seluruh angkatan 63 terima kasih atas kerjasama dan bantuannya kepada penulis.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu terima kasih atas bantuannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa setiap manusia tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan. Maka dari itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun agar dimasa mendatang penulis dapat menjadi lebih baik lagi. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan pengetahuan di bidang Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.

Jakarta, 2 Agustus 2024

Habibban Manitrizky Azali

NRP. 463200633

DAFTAR ISI

SKRIPSI	I
TANDA TANGAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	II
MENGETAHUI	II
TANDA TANGAN PENGESAHAN SKRIPSI	III
KATA PENGANTAR.....	IV
DAFTAR ISI	VI
DAFTAR TABEL	VIII
DAFTAR GAMBAR.....	X
DAFTAR LAMPIRAN.....	XI
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. IDENTIFIKASI MASALAH.....	5
C. BATASAN MASALAH.....	5
D. RUMUSAN MASALAH.....	5
E. TUJUAN DAN MANFAAT MASALAH	5
F. SISTEMATIKA PENULISAN.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
A. TEORI.....	8
B. PENGERTIAN/DEFINISI OPERASIONAL	23
C. PENELITIAN TERDAHULU	25
D. KERANGKA PEMIKIRAN	26
E. HIPOTESIS	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN	28
B. METODE PENELITIAN.....	28
C. SUMBER DATA	29

D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	30
E. POPULASI, SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING	34
F. TEKNIK ANALISIS DATA.....	36
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	43
A. DESKRIPSI DATA	43
B. ANALISIS DATA	46
C. PEMECAHAN MASALAH.....	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	74
A. KESIMPULAN.....	74
B. SARAN.....	75
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengguna dan Tugas Pengguna Inaportnet.....	2
Tabel 1.2 Layanan Inaportnet	3
Tabel 2.1 Peneliti Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Skor Penilaian Berdasarkan Skala Likert	32
Tabel 3.2 Instrumen Indikator Pelayanan Jasa (Y)	32
Tabel 3.3 Instrumen Indikator Implementasi Sistem <i>Inaportnet</i> (X).....	33
Tabel 4.1 Data responden berdasarkan jenis kelamin.....	45
Tabel 4.2 Data responden berdasarkan usia.....	45
Tabel 4.3 Data responden berdasarkan Pendidikan	46
Tabel 4.4 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.1	47
Tabel 4.5 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.2	47
Tabel 4.6 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.3	48
Tabel 4.7 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.4	49
Tabel 4.8 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.5	49
Tabel 4.9 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.6	50
Tabel 4.10 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.7	50
Tabel 4.11 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.8	51
Tabel 4.12 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.9	52
Tabel 4.13 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.10	52
Tabel 4.14 Hasil Kuisioner Variabel X (Pengaruh Implementasi Inaportnet)	53
Tabel 4.15 Tabel Rekapitulasi Data Variabel X	54
Tabel 4.16 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.1	55
Tabel 4.17 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.2	56
Tabel 4.18 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.3	56
Tabel 4.19 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.4	57
Tabel 4.20 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.5	57
Tabel 4.21 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.6	58
Tabel 4.22 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.7	59
Tabel 4.23 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.8	59
Tabel 4.24 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.9	60
Tabel 4.25 Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.10	60

Tabel 4.26 Hasil Kuisisioner Variabel Y (Pelayanan Jasa).....	61
Tabel 4.27 Tabel Rekapulasi Data Variabel Y	63
Tabel 4.28 Validitas Variabel X	64
Tabel 4.29 Validitas Variabel Y	65
Tabel 4.30 Hasil Statistik Reabilitas Variabel X	66
Tabel 4.31 Hasil Statistik Variabel Y	66
Tabel 4.32 Hasil Uji Normalitas	67
Tabel 4.33 Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	68
Tabel 4.34 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana	69
Tabel 4.35 Hasil Koefisien Determinasi.....	70
Tabel 4.4 Hasil Hipotesis.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Perusahaan PT. Bahari Eka Nusantara	44
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	SIUPAL PT. Bahari Eka Nusantara
Lampiran 2	Surat Persetujuan Berlayar
Lampiran 3	Laporan Kedatangan/Keberangkatan Kapal
Lampiran 4	Surat Persetujuan Olah Gerak Kapal
Lampiran 5	R Tabel
Lampiran 6	T Tabel
Lampiran 7	Hasil Kuisioer Variabel X
Lampiran 8	Hasil Kuisisioner Variabel Y
Lampiran 9	Hasil Validitas X
Lampiran 10	Hasil Validitas Y
Lampiran 11	Crewlist

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Berdasarkan letak geografisnya Indonesia merupakan negara maritim dimana wilayah Indonesia terdiri dari 30% daratan dan 70% lautan. Selain itu posisi Indonesia terletak diantara dua benua, yaitu Benua Asia dan Benua Australia, dan Negara Indonesia terletak di antara dua samudera, yaitu Samudera Hindia dan Samudera Pasifik. Akibat dari letak geografis tersebut, Indonesia diuntungkan dengan jalur perdagangan internasional yang sangat strategis. Berdasarkan dari kondisi geografis Indonesia yang notabene lebih didominasi oleh lautan maka menuntut untuk dioptimalkannya mobilisasi laut. Selain itu berdasarkan kutipan yang diambil dari Indonesia baik.id (2020) menyatakan bahwa 90% perdagangan global diangkut melalui laut, di mana 40% di antaranya melewati perairan Indonesia. Untuk memperoleh efisiensi pengangkutan barang, dituntut kecepatan, kelancaran keamanan, dan biaya yang murah, pendistribusian barang dan jasa sebagian besar menggunakan angkutan laut, karena selain biaya yang relatif murah, pengiriman juga dapat dilakukan dengan kapasitas yang besar. Faktor ekonomis yang dikehendaki dalam angkutan laut harus dapat memenuhi beberapa persyaratan, yaitu kecepatan, daya muat yang besar, kemudahan dalam bongkar muat dan biaya terkait dalam pungutan administrasi tersebut.

Untuk meningkatkan kelancaran arus kapal di Indonesia, pemerintah berusaha mengembangkan aplikasi berupa Inaportnet. Inaportnet merupakan suatu web untuk mengatur kegiatan kapal dalam kegiatan bongkar muat di suatu pelabuhan. Selain itu *inaportnet* juga dibuat agar dapat mempermudah dalam pengurusan *clearance in* atau *clearance out*. Penerapan *Inaportnet* pelayanan kapal dan barang di pelabuhan dilakukan sesuai tugas, fungsi, kewenangan dan tanggung jawab dari setiap instansi pemerintah dan pihak-pihak terkait di pelabuhan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Instansi pemerintah dan pihak-pihak terkait di pelabuhan meliputi Kantor Otoritas Pelabuhan, Kantor Kesyahbandaran, Kantor

Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan/Kantor Pelabuhan, Kantor Kesehatan Pelabuhan, Kantor Imigrasi, Badan Usaha Pelabuhan.

Tabel 1.1
Pengguna dan Tugas Pengguna Inaportnet

Pengguna	Tugas
Syahbandar	<ul style="list-style-type: none"> • Melaksanakan secara konsisten penerapan atau pelaksanaan aplikasi Inaportnet di wilayah kerja secara baik • Melakukan sosialisasi terkait dengan implementasi Inaportnet • Memastikan bisnis proses Inaportnet berjalan sesuai prosedur • Memantau atau memonitoring skema help desk yang sedang berjalan • Melakukan survey sebagai alat untuk mengukur efektivitas implementasi Inaportnet • Mengumpulkan issue terkait Inaportnet di daerah untuk dilaporkan ke pusat dan memfasilitasi pemecahan solusi
Kepanduan	Pelayanan dan pemanduan kapal keluar masuk pelabuhan, olah gerak kapal di kolam pelabuhan, serta jasa penundaan dari satu pelabuhan ke pelabuhan lainnya.
Pengelola Terminal Khusus atau Pribadi	Memfasilitasi kapal untuk tambat serta melakukan bongkar muat barang dan hewan.
Perusahaan Bongkar Muat	Penginputan data dan dokumen bongkar muat kapal di pelabuhan kepada pihak administrator pelabuhan.

Perusahaan Pelayaran	<ul style="list-style-type: none"> • Mengurus proses clearance in dan clearance out serta memonitor kapal selama melaksanakan kegiatan bongkar muat • Pengurusan awak kapal dan keperluan kapal • Pengurusan perbaikan dan perawatan kapal
----------------------	---

Tabel 1.2
Layanan Inaportnet

No	Kode Layanan Inaportnet	Nama Layanan Inaportnet
1	SPB	Surat Persetujuan Berlayar
2	SPM	Surat Persetujuan Masuk
3	SPOG	Surat Persetujuan Olah Gerak
4	BATALPKK	Pembatalan PKK
5	BATALPPK	Pembatalan PPK
6	BATALRKBM	Pembatalan RKBM
7	BATALSPB	Pembatalan SPB
8	BATALSPOG	Pembatalan SPOG
9	BMBB	Bongkar Muat Barang Berbahaya
10	CRW	Crew List
11	DOCKAPAL	Penambahan & Perubahan Dokumen Kapal
12	GANTICREW	Pergantian Crew
13	LK3	Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal
14	PKK	Pemberitahuan Kedatangan Kapal
15	PNBPRAMBU	PNBP Rambu
16	PPBM	Perubahan / Penambahan PBM
17	PWMS	Port Waste Management System
18	RKBM	Rencana Kegiatan Bongkat Muat
19	RTAMBAT	Perubahan Lokasi Tambat Awal
20	TMUAT	Penambahan Muatan
21	PPK	Penetapan Pelayanan Kapal

Tingginya kegiatan bongkar muat melalui pelabuhan juga ikut menunjang tumbuhnya perusahaan pelayaran Indonesia. Perusahaan pelayaran yang tumbuh dan berkembang pesat di Indonesia diikuti dengan peningkatan pelayanan jasa perusahaan agen pelayaran. Mengantisipasi hal tersebut, maka pihak pelabuhan juga harus memberikan pelayanan jasa yang optimal. Untuk melancarkan proses kegiatan tersebut diperlukan adanya kerja sama dan koordinasi antar instansi terkait di pelabuhan untuk melancarkan proses kegiatan bongkar muat.

Setiap perusahaan keagenan akan berusaha untuk membuat cara yang efisien terutama bagaimana memberikan pelayanan jasa *Clearance in* dan *out* kapal dalam waktu yang cepat dan lancar, tanpa mengalami hambatan apapun, guna mencegah terjadinya keterlambatan kapal tiba pada pelabuhan berikutnya. Memberikan pelayanan keagenan kapal yang sebaik-baiknya merupakan bentuk persaingan para perusahaan pelayaran. PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Sangkulirang merupakan perusahaan pelayaran yang bekerja dibidang pelayanan jasa keagenan kapal. Perusahaan tersebut berperan sebagai lokal agent. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 59 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraan Usaha Jasa Terkait dengan Angkutan di Perairan. Usaha Keagenan Kapal adalah kegiatan usaha untuk mengurus kepentingan kapal Perusahaan angkutan laut asing dan/atau kapal perusahaan angkutan laut nasional selama berada di Indonesia. Keagenan kapal merupakan pelayanan jasa yang dilakukan untuk mewakili Perusahaan angkutan laut nasional dan/atau Perusahaan angkutan laut asing dalam rangka mengurus kepentingan kapal Perusahaan angkutan laut nasional dan/atau Perusahaan angkutan laut asing selama berada di Indonesia. Dalam implementasi inaportnet masih terdapat hambatan seperti banyaknya para pengguna inaportnet yang masih belum menguasai karena baru peralihan dari proses manual ke sistem inaportnet. Seringnya terjadi gangguan dalam proses inaportnet sehingga menghambat para pengguna untuk melakukan proses *clearance*. Serta kurangnya perangkat elektronik pada PT. Bahari Eka Nusantara Cabang Sangkulirang untuk menunjang kelancaran proses keagenan kapal menggunakan inaportnet.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan oleh penulis di atas maka penulis tertarik mengangkat masalah tersebut untuk menjadi topik penelitian dengan judul penelitian

**“PENGARUH IMPLEMENTASI INAPORTNET TERHADAP PELAYANAN
JASA DI PELABUHAN SANGKULIRANG”**

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang, maka identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Sering terjadi gangguan signal dikarenakan lokasi yang masih pelosok
2. Kurang memadainya perangkat elektronik menyulitkan karyawan/agen untuk mengoperasikan Inaportnet secara mobile saat bekerja di lapangan.
3. Kurang efektifnya proses clearance secara manual
4. Masalah web inaportnet yang sering menghambat proses clearance
5. Masih terbatasnya karyawan/agen yang memahami penggunaan sistem inaportnet secara menyeluruh.

C. BATASAN MASALAH

Dalam penyusunan skripsi ini penulis akan membatasi masalah seputar beberapa faktor yaitu :

1. Masih terbatasnya karyawan/agen yang memahami penggunaan sistem inaportnet secara menyeluruh.
2. Kurang efektifnya proses clearance secara manual

D. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kurangnya pemahaman karyawan/agen yang memahami penggunaan sistem Inaportnet?
2. Apa saja upaya yang dilakukan agar proses pelayanan clearance kapal menjadi lebih efektif dan efisien dengan menggunakan sistem inaportnet ?

E. TUJUAN DAN MANFAAT MASALAH

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui penyebab dan cara mengatasi permasalahan mengenai kurangnya pemahaman karyawan/agen mengenai inaportnet
- b. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh yang di peroleh dari sistem inaportnet di Pelabuhan Sangkulirang

2. Manfaat Penelitian

Secara khusus penelitian ini memberikan kontribusi dan memberikan masukan yang dapat dijadikan informasi dan referensi perusahaan yang sekaligus sebagai bahan pertimbangan dalam perkembangan perusahaan. Selain itu juga diharapkan dapat digunakan sebagai pengambilan keputusan dan kebijakan yang diterapkan di perusahaan keagenan yang akan datang.

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memudahkan penulisan dalam menambahkan data mengkaji skripsi ini, maka sistematika penulisan skripsi ini menjadi 5 (lima) bab yang diawali hal-hal bersifat umum, dan dengan penulisan yang disajikan pada bab-bab selanjutnya penulisan membahas tentang hal-hal yang berkaitan langsung dengan judul dan disusun sedemikian rupa sehingga diharapkan akan sangat menambahkan para pembaca memahaminya apa yang dijelaskan oleh penulis dalam skripsi ini :

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulisan menguraikan tentang latar belakang masalah skripsi, identifikasi masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dikemukakan tentang tinjauan pustaka yang memuat uraian mengenai ilmu pengetahuan yang terdapat dalam kepustakaan, pengertian dari hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan dan kerangka pemikiran yang menjelaskan secara teoritis mengenai pertautan antara variabel yang diteliti serta hipotesis dalam mengemukakan jawaban sementara yang diperoleh oleh penulis mengenai pokok permasalahan yang diteliti.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Mengenai metode penelitian penulisan menguraikan cara mengumpulkan data dari obyek yang diteliti, meliputi waktu dan tempat penelitian,

metode pendekatan, sumber data, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini, memaparkan deskripsi data mengenai hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang di pilih oleh penulis, menganalisis data yang ada kaitannya dengan permasalahan yang akan dilakukan pembahasan lebih lanjut sehingga dapat ditemukan penyebab timbulnya permasalahan. Selain itu penulis juga mengemukakan alternatif pemecahan masalah serta melakukan evaluasi dan mendapat hasil yang optimal.

BAB V : PENUTUP

Dalam bab penutup ini berisi kesimpulan yang merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan analisis dan sehubungan dengan masalah penelitian. Juga berisi saran yang merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil pembahasan sehubungan dengan masalah penelitian yang merupakan masukan untuk perbaikan yang akan dicapai.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. TEORI

Dalam menelusuri pembahasan dan pengetahuan mengenai pengaruh penerapan sistem inaportnet terhadap kualitas pelayanan jasa keagenan kapal, penulis mengumpulkan dasar teori dan pemikiran dari berbagai ahli, serta data yang diperoleh saat menjalani praktek darat. Berikut ini adalah informasi yang dikumpulkan oleh penulis:

1. Sistem inaportnet

Menurut (Maulita & Rahmat, 2022) Inaportnet adalah layanan tunggal secara elektronik berbasis internet/web untuk mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhanan yang standar dalam melayani kapal dan barang fisik dari seluruh instansi pemangku kepentingan terkait dipelabuhan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 8 Tahun 2022 Tentang Tata cara pelayanan kapal melalui Inaportnet pada BAB I Pasal 1 yaitu Sistem Layanan Kepelabuhanan Secara Elektronik atau Indonesia Portnet yang selanjutnya disebut Inaportnet adalah sistem layanan Tunggal untuk Kapal dan kegiatan lainnya yang terkait dengan Kapal yang diterapkan secara elektronik dan terstandar.

Menurut (Abdy Kurniawan dkk., 2018) Inaportnet merupakan portal elektronis 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 industri pelayaran.

Menurut (Malisan Johny dan Tresnawati Wiwit, 2019) Inaportnet merupakan salah satu bagian dari implementasi program *Indonesia National Single Window* (INSW) yang merupakan sistem elektronik dalam pelayanan pengurusan dokumen kepelabuhanan (bongkar muat) dan dokumen kapal. Inaportnet sebagai portal yang dioperasikan dan diintegrasikan ke seluruh pola kegiatan pelayanan terhadap kapal

dan barang ternyata masih belum memberikan pelayanan secara cepat, misalnya masih sering terjadi gangguan perencanaan kapal sandar, pemanduan, dan bongkar muat kapal.

Menurut (Dedeh Suryani, 2019) pengertian Inaportnet adalah sistem layanan Tunggal secara elektronik berbasis internet/web untuk mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhanan yang standar dalam melayani kapal dan barang secara fisik dari seluruh instansi dan pemangku kepentingan di Pelabuhan.

Menurut (Tandung Albertha lolo dkk, 2022) pengertian inaportnet adalah sistem layanan Tunggal elektronik berbasis internet, yang merupakan portal elektronik terbuka dan netral yang memungkinkan pertukaran informasi yang cepat, aman, netral dan sederhana pada layanan peabuhan terpadu, peningkatan daya saing, otoritas negara, perusahaan pelabuhan, dan logistik.

Berdasarkan pendapat pendapat ahli diatas, maka dapat disintesisakan bahwa pengertian dari Inaportnet yaitu sebagai sistem layanan tunggal secara elektronik berbasis internet/web yang dirancang untuk mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhanan. Tujuannya adalah untuk memperstamukan pelayanan kapal dan barang secara fisik dari seluruh instansi dan pemangku kepentingan di pelabuhan.

Pada dasarnya Inaportnet merupakan sistem yang berbasis jaringan internet/Web Service terkait dalam pelayanan kedatangan maupun keberangkatan kapal serta kegiatan bongkar muatnya. Sistem yang dibuat agar pengguna jasa (Perusahaan Pelayaran maupun Perusahaan Bongkar Muat) dalam malakukan permohonan pelayanan atau yang sering kita dengar di dunia pelayaran clearance in dan clearance out untuk melakukan kegiatan kedatangan dan keberangkatan kapal maupun terkait Rencana Kegiatan Bongkar Muat untuk muatan di kapal tidak harus datang ke instansi pemerintah untuk melakukan clearance, atau dengan kata lain meminimalisir pengguna jasa bertatap muka dengan petugas pemerintah yang berwenang.

Akan tetapi ada pilar pendukung agar sistem Inaportnet dapat beroperasi dan kegiatan kapal dan barang dapat di layani, antara lain:

1. Simlala (Sistem Informasi Manajemen Lalu Lintas Angkutan Laut)

Merupakan sistem online yang di operasikan Direktorat Lalu Lintas dan Angkutan Laut, Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian

Perhubungan, yang menerbitkan SIUPAL/SIOPSUS dan penerbitan izin trayek kapal (RPK, PKKA dan PPKN/Deviasi LN).

2. Simkapal (Sistem Informasi Manajemen Kapal) Dan Simpelaat

(Sistem Informasi Manajemen Pelaut) Merupakan sistem online yang di operasikan oleh Direktorat Perkapalan dan Kepelautan, Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan, yang menghimpun data dan penerbitan Tanda Pendaftaran Kapal dan penghimpun database pelaut. SIMKEPEL, merupakan sistem online yang di operasikan oleh Direktorat Kepelabuhanan, Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan, yang menghimpun data pelabuhan – pelabuhan sesuai UN/LOCODE.

3. Simponi (Sistem Informasi Pnbp Online)

Layanan yang tidak kalah pentingnya juga milik Kementerian Keuangan yang terintegrasi di system Inaportnet, Sistem Informasi PNBPN Online (SIMPONI), dimana merupakan sistem billing yang dikelola oleh DJA untuk memfasilitasi pembayaran/penyetoran PNBPN dan penerimaan non anggaran. SIMPONI memberi kemudahan bagi Wajib Bayar/Wajib Setor untuk membayar/menyetor PNBPN dan penerimaan non anggaran melalui berbagai channel pembayaran seperti teller (Over The Counter), ATM (Automatic Teller Machine), EDC (Electronic Data Capture), maupun internet banking. Dengan demikian, masyarakat bebas memilih berbagai alternatif metode pembayaran yang sesuai dengan kebutuhannya.

Tujuan utama pembangunan portal ini untuk melakukan percepatan atas penyelesaian proses, peningkatan efektifitas dan kinerja penanganan atas kegiatan perdagangan dan lalu lintas barang, terutama mendorong percepatan proses Port clearance. Tujuan kedua terkait dengan upaya meminimalisasi waktu dan biaya yang diperlukan dalam seluruh kegiatan Port clearance, terutama terkait proses pelayanan kapal di Pelabuhan. Manfaat dari sistem inaportnet adalah sebagai berikut :

1. Kecepatan layanan

Waktu pelayanan akan menjadi lebih cepat jika dibandingkan dengan sebelum adanya Inaportnet. Misalnya: untuk pelayanan kapal masuk, waktu yang dijanjikan sekarang adalah 12 jam diukur dari dokumen Permintaan Pelayanan

Kapal Pindah (PPKP) diterima sistem Inaportnet sampai dengan kapal sandar di dermaga, dari sebelumnya rata-rata 1 minggu tanpa melalui sistem Inaportnet.

2. Biaya pengurusan menjadi lebih murah karena perusahaan bisa menekan jumlah kurir yang diperlukan.
3. Meningkatkan daya saing pelayanan kapal di pelabuhan.
4. Meningkatkan informasi publik mengenai kebijakan pelayanan kapal di pelabuhan.
5. Meningkatkan transparansi untuk menghilangkan penyalahgunaan wewenang.
6. Mengurangi adanya under invoice.
7. Perusahaan dapat memantau pergerakan kapal pengangkut barang dan dokumen pengurusan kapal setelah kapal masuk pelabuhan langsung dari komputernya di meja kerja.
8. Perusahaan dapat langsung memperoleh informasi mengenai kapal dan dokumen pengurusan yang berkaitan dengan kegiatan kapal tersebut di pelabuhan, misalnya Pemberitahuan Kedatangan Kapal Asing (PKKA), Surat Ijin Berlayar (SIB) dan lainnya dapat dipantau langsung dari komputernya di meja kerja (Saifudin, 2016)

Karakteristik penggunaan sistem Inaportnet adalah sebagai berikut :

- a. Sistem Inaportnet adalah sistem yang mudah digunakan karena hanya dengan jaringan internet seluruh pekerjaan dapat dikerjakan.
- b. Sistem Inaportnet adalah sistem yang cerdas (smart) karena dapat menyesuaikan dengan kondisi pengguna.
- c. Sistem Inaportnet adalah sistem yang berbasis web, artinya dapat selalu diakses dimana saja dan kapan saja (24 jam dalam 7 hari).
- d. Sistem Inaportnet adalah sistem yang aman, pertukaran data dan informasi terjamin kerahasiaannya.
- e. Sistem Inaportnet adalah sistem yang netral, artinya tidak memihak. Sistem hanya memberikan akses sesuai dengan tingkat kepentingan pengguna karena setiap pengguna memiliki user serta password tersendiri sesuai dengan kewenangannya.
- f. Sistem Inaportnet adalah sistem yang terintegrasi artinya memberikan kemudahan dalam berkomunikasi serta pertukaran data dengan berbagai pihak yang terkait.

Dalam pelayanan inaportnet akan banyak menggunakan singkatan dan banyak istilah. Adapun istilah-istilah dan singkatan yang sering digunakan atau yang terdapat pada layanan inaportnet adalah sebagai berikut:

- 1) Sistem inaportnet adalah yang berbasis web, selalu dapat diakses Dimana saja dan kapan saja (24 jam dalam 7 hari).
- 2) PBM : Perusahaan Bongkar Muat.
- 3) PMKU : Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha.
- 4) PKK: Pemberitahuan Kedatangan Kapal adalah laporan rencana kedatangan kapal yang disampaikan oleh perusahaan angkutan laut nasional, penyelenggara kegiatan angkutan laut khusus dan Perusahaan angkutan laut rakyat kepada penyelenggara pelabuhan.
- 5) SPM: Surat Persetujuan Kapal Masuk Pelabuhan (clearance in) adalah surat persetujuan yang diterbitkan oleh syahbandar dalam bentuk dokumen elektronik bahwa kapal secara teknis administratif telah memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal dan wajib lainnya untuk memasuki pelabuhan.
- 6) RKBM: Rencana Kegiatan Bongkar Muat adalah laporan yang disampaikan perusahaan bongkar muat kepada penyelenggara Pelabuhan yang memuat rencana kegiatan bongkar muat.
- 7) PPKB: Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang adalah permintaan pelayanan jasa di pelabuhan dan jenis barang serta jumlah barang yang akan di bongkar/muat oleh agen pelayaran yang diterbitkan oleh Badan Usaha Pelabuhan (BUP).
- 8) RPK-RO: Rencana Penambatan Kapal dan Rencana Operasi adalah dokumen lokasi tambat kapal dan bongkar muat barang yang diusulkan oleh Badan Usaha Pelabuhan (BUP) kepada penyelenggara Pelabuhan untuk memperoleh penetapan.
- 9) PPK: Penetapan Penyandaran Kapal adalah dokumen lokasi tambat kapal dan bongkar muat barang yang ditetapkan oleh kantor otoritas utama dan kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan.
- 10) SPK: Surat Perintah Kerja adalah dokumen yang berisi perintah untuk melaksanakan pelayanan kapal yang dikeluarkan oleh Badan Usaha Pelabuhan (BUP) yang meliputi kegiatan pemanduan, penundaan, dan tambat kapal.
- 11) SPOG: Surat Persetujuan Olah Gerak adalah surat persetujuan yang diterbitkan oleh syahbandar dalam bentuk dokumen elektronik bahwa kapal secara teknis

administratif telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran untuk melakukan pergerakan di pelabuhan.

- 12) LKK: Laporan Keberangkatan Kapal adalah laporan rencana keberangkatan kapal yang disampaikan oleh perusahaan pelayaran kepada penyelenggara pelabuhan.
- 13) LK3: Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal adalah laporan yang disampaikan oleh perusahaan pelayaran kepada penyelenggara pelabuhan tentang realisasi kegiatan kapal yang berisikan tanggal kapal tiba dan tanggal kapal berangkat, pelabuhan asal dan pelabuhan tujuan, serta data muatan kapal (bongkar atau muat).
- 14) SPB: Surat Persetujuan Berlayar (clearance out atau port clearance) adalah surat persetujuan yang diterbitkan oleh syahbandar dalam bentuk dokumen elektronik bahwa kapal secara teknis administratif telah memenuhi syarat kelaiklautan kapal dan kewajiban lainnya untuk berlayar meninggalkan pelabuhan.
- 15) LAB: Laporan Angkutan Barang adalah surat yang berisi daftar kegiatan bongkar/muat barang yang diajukan oleh perusahaan jasa terkait (EMKL/JPT) kepada penyelenggara pelabuhan.
- 16) JPT: Jasa Pengurusan Transportasi (freight forwarding) adalah usaha yang ditujukan untuk mewakili kepentingan pemilik barang untuk mengurus semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang melalui transportasi darat, perkeretaapian, laut dan udara yang mencakup kegiatan pengiriman, penerimaan, bongkar muat, penyimpanan, sortasi, pengepakan, penandaan, pengukuran, penimbangan, pengurusan penyelesaian dokumen, penerbitan dokumen angkutan, pemesanan ruangan pengangkut, pengelolaan distribusi, perhitungan biaya angkutan, klaim asuransi atas pengiriman barang, penyelesaian tagihan dan biaya-biaya lainnya yang diperlukan dan penyediaan sistem informasi dan komunikasi serta layanan logistik.
- 17) Warta Kapal: Suatu bentuk pelaporan secara elektronik yang disampaikan oleh perusahaan angkutan laut nasional, penyelenggara angkutan laut khusus, agen umum, dan sub agen kepada penyelenggara pelabuhan dan syahbandar mengenai kondisi umum kapal dan muatannya sebelum kapal memasuki

pelabuhan (PKK dan SPM) atau sebelum kapal meninggalkan pelabuhan (LKK, LK3 dan SPB).

- 18) Shipping Instruction (SI): Perintah pengapalan atau pengiriman yang dibuat oleh pengirim barang kepada perusahaan pengangkutan.
- 19) Hub Payment: Pusat Distribusi dan monitoring tagihan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dari seluruh aplikasi online Kementerian Perhubungan untuk pembayaran dan penyetoran PNBP ke Kas Negara yang terhubung melalui Sistem Informasi PNBP Online (SIMPONI).

Penerapan Sistem Inaportnet ditujukan pada pelayanan kedatangan dan keberangkatan kapal yang memakan waktu yang cukup lama di Indonesia terutama untuk kapal-kapal yang melakukan bongkar muat di Pelabuhan Molawe-Kendari. Hal demikian terjadi karena baru diterapkannya sistem inaportnet dan masih adanya keterbatasan kemampuan dalam pelayanan kapal dan barang baik yang bersifat teknis maupun administratif. Dengan adanya inaportnet, Sistem terintegrasi yang melibatkan banyak entitas mulai dari instansi pemerintah (*Government Agency*) sampai pihak swasta sehingga pihak-pihak yang berkaitan dengan proses kedatangan dan keberangkatan kapal tidak perlu membawa *hardcopy (paperless)* dalam pelaksanaan port clearance untuk kapal-kapal yang ingin sandar di Pelabuhan.

Layanan Kedatangan kapal yang terdapat di dalam sistem Inaportnet, antara lain:

- 1) Surat Persetujuan Masuk (SPM)

Surat Persetujuan Masuk atau SPM adalah dokumen yang dikeluarkan oleh otoritas pelabuhan untuk memberikan izin bagi kapal untuk memasuki wilayah pelabuhan atau negara tertentu. SPM biasanya dibutuhkan oleh kapal yang melakukan pelayaran internasional atau melintasi perairan asing. SPM menunjukkan bahwa kapal telah memenuhi persyaratan administrasi dan teknis yang ditetapkan oleh otoritas pelabuhan atau negara. Persyaratan ini meliputi dokumen kapal, kesehatan awak kapal, dan persyaratan keamanan. Setelah kapal memperoleh SPM, kapal diperbolehkan melakukan pengajuan Pemberitahuan Kedatangan Kapal di pelabuhan yang bersangkutan. Tanpa SPM, kapal tidak diperbolehkan memasuki wilayah pelabuhan atau negara tertentu dan dapat mengakibatkan keterlambatan operasional kapal.

2) Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK).

Pemberitahuan Kedatangan Kapal atau PKK adalah dokumen yang wajib dilaporkan oleh nakhoda kapal kepada agen kemudian diteruskan oleh agen kepada otoritas pelabuhan atau kantor syahbandar setempat, biasanya diajukan beberapa hari sebelum kedatangan kapal. PKK berisi informasi penting tentang kapal seperti identitas kapal, kargo atau muatan, jadwal kedatangan dan kondisi kapal serta awak kapal. PKK sangat penting karena memungkinkan otoritas pelabuhan atau otoritas lokal untuk mempersiapkan layanan dan pengaturan kapal untuk pelayanan selanjutnya, termasuk memastikan ketersediaan tempat berlabuh, memeriksa dokumen kapal dan kesehatan kapal, serta memastikan keselamatan kapal dan muatan yang di angkut.

3) Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB).

PPKB atau Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang adalah dokumen yang diajukan oleh agen kapal atau pemilik muatan kepada Badan Usaha Pelabuhan (BUP) atau biasanya Pelindo untuk meminta pelayanan pandu/kepil maupun bongkar muat barang atau penumpang dari kapal yang akan berlabuh di pelabuhan tersebut. Dalam PPKB, terdapat informasi detail tentang kapal dan muatan yang akan dimuat atau dimuat di pelabuhan, meliputi jenis muatan, jumlah, berat, dan dimensi. Jika disetujui, otoritas pelabuhan akan memberikan jadwal pemanduan kapal ke dermaga atau sebaliknya serta bongkar muat kapal dan penanganan kargo di pelabuhan.

Layanan Keberangkatan kapal yang terdapat di dalam sistem Inaportnet, antara lain:

1) Laporan Keberangkatan Kapal (LKK)

Laporan Keberangkatan Kapal (LKK) adalah dokumen yang memuat informasi yang berkaitan dengan keberangkatan kapal dari pelabuhan ke tujuan tertentu. LKK biasanya disiapkan oleh agen kapal atau operator kapal dan harus diserahkan kepada otoritas pelabuhan sebelum kapal diperbolehkan berangkat. Beberapa informasi penting yang dicantumkan dalam LKK antara lain nama kapal, nomor IMO, jenis kapal, pelabuhan asal, pelabuhan tujuan, jumlah kargo atau penumpang, dan waktu keberangkatan kapal. LKK juga dapat memasukkan informasi lain seperti jadwal perjalanan, daftar kru, dan dokumen lain yang diperlukan oleh otoritas pelabuhan. LKK sangat penting karena otoritas pelabuhan dapat menggunakan informasi dalam LKK untuk memastikan kapal dan muatan yang diangkut memenuhi persyaratan yang

ditentukan, termasuk persyaratan keselamatan dan kesehatan dari Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP). Selain itu, LKK juga dapat digunakan untuk kepentingan keamanan nasional dan pemeriksaan pajak dan kepabeanan.

2) Laporan Keberangkatan dan Kedatangan Kapal (LK3).

Laporan Keberangkatan dan Kedatangan Kapal (LK3) adalah dokumen yang memuat informasi tentang kapal yang berangkat dari pelabuhan asal dan tiba di pelabuhan tujuan. LK3 biasanya disiapkan oleh agen kapal atau operator kapal dan harus diserahkan kepada otoritas pelabuhan pada saat kapal berangkat dari pelabuhan asal dan tiba di pelabuhan tujuan. Informasi yang terdapat pada LK3 sangat mirip dengan LKK namun di LK3 lebih memprioritaskan barang maupun kargo yang di muat di dalam kapal. LK3 sangat penting karena otoritas pelabuhan dapat menggunakan informasi dalam LK3 untuk memastikan bahwa kapal dan muatan yang diangkut memenuhi persyaratan yang ditetapkan.

3) Surat Persetujuan Berlayar (SPB)

Surat Persetujuan Berlayar (SPB) adalah dokumen yang dikeluarkan oleh otoritas pelabuhan yang memberikan persetujuan kepada kapal untuk berlayar dari pelabuhan yang bersangkutan menuju pelabuhan tujuan. SPB diterbitkan setelah kapal dan awak kapal memenuhi semua persyaratan yang ditetapkan otoritas pelabuhan. SPB biasanya memuat informasi tentang kapal, seperti nama kapal, nomor IMO, jenis kapal, dan informasi awak kapal seperti nama, nomor, dan jabatan. SPB sangat penting karena tanpa SPB, kapal tidak diperbolehkan berlayar dari pelabuhan dan dapat dikenakan sanksi yang berat. SPB juga memastikan kapal dan awak kapal telah memenuhi persyaratan keselamatan dan kesehatan yang ditetapkan otoritas pelabuhan. Untuk mendapatkan SPB, operator kapal atau agen kapal harus mengajukan SPB kepada otoritas pelabuhan terkait dan memenuhi semua persyaratan yang ditetapkan oleh otoritas pelabuhan. Setelah memenuhi persyaratan tersebut, otoritas pelabuhan akan menerbitkan SPB yang kemudian harus diserahkan kepada otoritas di pelabuhan tujuan sebagai bukti bahwa kapal telah mendapat persetujuan untuk berlayar.

Adapun dimensi beserta indikator dari Sistem Inaportnet yaitu :

- 1) Layanan Kedatangan Kapal, Indikator nya :
 - a. Surat Persetujuan Masuk (SPM)
 - b. Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK)
 - c. Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB)
- 2) Layanan Keberangkatan Kapal, Indikator nya :
 - a. Laporan Keberangkatan Kapal (LKK)
 - b. Laporan Keberangkatan dan Kedatangan Kapal (LK3)
 - c. Surat Persetujuan Berlayar (SPB)
- 3) Efisiensi Sistem Inaportnet, Indikator nya :
 - a. Efisiensi dalam proses kedatangan dan keberangkatan kapal
 - b. Menghemat waktu dan biaya keagenan kapal karena di operasikan secara online
 - c. Pengaruh kestabilan jaringan dan error system terhadap kegiatan kapal

2. Pelayanan Jasa

a. Pengertian Pelayanan

Menurut Invancevich, Karlina, Rosanto, & Saputra (2019), Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia menggunakan peralatan.

Menurut Barata dalam Atmadjati (2018:1), Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan

Menurut Kotler Laksana (2018:85), Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Menurut Gondroos dalam Atmadjati (2018:18-19), Pelayanan merupakan suatu proses. Proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan kemudian diberikan kepada pelanggan.

Menurut A.S. Moenir dalam Rangkuti (2017:83), Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan pelayanan

merupakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar masing – masing memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapatkan kepuasan.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas, dapat disintesis bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas yang dilakukan oleh karyawan dalam memberikan jasa yang terbaik dan berkualitas kepada konsumen. Kinerja pelayanan memiliki peran yang sangat penting bagi sebuah perusahaan karena karyawan merupakan ujung tombak perusahaan dalam berinteraksi dan melayani konsumen.

b. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan

Untuk menciptakan kepuasan pelanggan suatu perusahaan harus dapat memenuhi kebutuhan-kebutuhan konsumen yang dianggap paling penting yang disebut *The Big Eight factors* yang secara umum dibagi menjadi tiga kategori menurut Hannah and Karp (2007) sebagai berikut :

1) Faktor produk harus terbagi dengan kategori ini adalah :

- a) Kualitas produk. Kualitas produk yaitu merupakan mutu dari semua komponen-komponen yang membentuk produk. Sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah.
- b) Hubungan antara nilai dengan harga. Hubungan antara nilai dengan harga merupakan hubungan antara harga dan nilai produk yang ditentukan oleh perbedaan antara nilai yang diterima oleh pelanggan dengan harga yang dibayar oleh pelanggan terhadap suatu produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
- c) Bentuk produk. Bentuk produk merupakan komponen-komponen fisik dari suatu produk yang menghasilkan suatu manfaat.
- d) Keandalan. Keandalan merupakan kemampuan dari suatu perusahaan untuk menghasilkan produk sesuai dengan apa yang yang dijanjikan oleh perusahaan.

2) Faktor pelayanan harus terbagi dengan kategori ini adalah :

- a) Jaminan. Suatu jaminan yang ditawarkan oleh perusahaan untuk pengembalian harga pembelian atau mengadakan perbaikan terhadap produk yang rusak setelah pembelian.

- b) Respon dan cara pemecahan masalah. *Response to and Remedy of Problem* merupakan sikap dari karyawan dalam menanggapi keluhan serta masalah yang dihadapi oleh pelanggan.
- 3) Faktor pembelian harus terbagi dengan kategori ini adalah :
 - a) Pengalaman karyawan. Pengalaman karyawan merupakan semua hubungan antara pelanggan dengan karyawan khususnya dalam hal komunikasi yang berhubungan dengan pembelian.
 - b) Kemudahan dan kenyamanan. *Convenience of acquisition* merupakan segala kemudahan dan kenyamanan yang diberikan oleh perusahaan terhadap produk yang dihasilkan.

c. Prinsip-prinsip Pelayanan

Perilaku pelayanan karyawan adalah tindakan individu (karyawan) untuk memenuhi kebutuhan orang lain (tamu atau konsumen). Pelayanan optimal akan memberikan kepuasan kepada orang lain tersebut. Tolak ukur pelayanan yang baik melalui pemenuhan kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginan tamu. Penilaian kualitas pelayanan ditentukan oleh tamu sebagai pemakai jasa pelayanan tersebut. Menurut James A. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons menjelaskan konsumen akan menilai kualitas pelayanan yang diterima melalui lima prinsip dimensi pelayanan sebagai tolak ukurnya yaitu, (1) *reability* adalah kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu, (2) *responsive* atau *responsiveness* yaitu kesadaran atau keinginan untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu, (3) kepastian/jaminan (*assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan santunan serta kepercayaan diri para pegawai. Dimensi *assurance* memiliki ciri-ciri: kompetisi untuk memberikan pelayanan, sopan dan memiliki sifat respek terhadap tamu, (4) empati atau *empathy* memberikan perhatian individu tamu secara khusus. Dimensi *emphaty* ini memiliki ciri-ciri : kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan dan usaha untuk mengerti keinginan, kebutuhan dan perasaan tamu, (5) nyata atau *tangible* yaitu sesuatu yang nampak atau yang nyata, yaitu penampilan para pegawai, dan fasilitas-fasilitas fisik lainnya seperti peralatan dan perlengkapan yang menunjang pelaksanaan pelayanan. ¹¹James A. Fitzsimmons dan Mona J. Fitzsimmons dalam Agus Sulastiyono (2003:35)

Unsur-unsur di lima prinsip dimensi kualitas pelayanan bergantung pada perilaku atau kualitas manusia, serta tingkat ketrampilan atau keahlian yang dimiliki oleh setiap individu yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan tersebut. Dimensi pelayanan reliabilitas (*reability*) dari karyawan dapat dilihat dari kesesuaian pelaksanaan pekerjaannya (pelayanannya) dengan rencana yang telah dibuat perusahaannya. Selain itu, karyawan mempunyai kepedulian terhadap permasalahan yang sedang dihadapi konsumen dan sejak awal memang ahli dalam menyampaikan pelayanan kepada konsumen serta melaksanakan pekerjaannya dengan tepat waktu sesuai janji yang diberikan kepada konsumen. Sedangkan dimensi responsiv (*responsiveness*) dari karyawan adalah karyawan memberikan informasi yang jelas kepada konsumen dan memberikan pelayanan kepada konsumen secara cepat dan tepat serta sungguh-sungguh membantu konsumen serta memiliki waktu untuk menanggapi permintaan konsumen dengan cepat. Karyawan memiliki dimensi pelayanan kepastian/jaminan (*assurance*) apabila dia benar-benar memiliki kemampuan atau keahlian dan mempunyai rasa sabar dalam menghadapi konsumen sehingga konsumen merasa aman. Selain itu, lingkungan kerja dan pimpinan empati (*empathy*) dari karyawan terlihat ketika karyawan memiliki perhatian kepada konsumen dan kepentingannya, dan dia memahami kebutuhan konsumen serta berusaha menyesuaikan jam kerjanya dengan kesibukan konsumen. Sedangkan dimensi pelayanan nyata (*tangible*) terlihat dari kemitakhiran peralatan dan teknologi yang dimiliki dan kondisi sarana yang baik serta keselarasan fasilitas fisik yang dimiliki dengan jenis jasa yang diberikan.¹²Selain itu, penampilan karyawan yang rapi dan bersih juga termasuk dalam dimensi pelayanan ini menurut Ibnu Syamsi dalam Bernadette Dian Nugraheni (2005:15-18)

d. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima.

Menurut Arianto (2018:83), Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan

waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.

Menurut Fandy Tjiptono (2017:180), Kualitas Pelayanan atau Kualitas Jasa merupakan ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Menurut Parasuraman dalam Arni Purwani dan Rahma Wahdiniwati (2017:65), menyebutkan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) pelanggan dengan Kualitas pelayanan yang diharapkan pelanggan.

e. Ciri-ciri pelayanan yang baik

Menurut Kashmir (2005:33-39) dalam praktiknya, pelayanan yang baik memiliki ciri-ciri tersendiri dan hampir semua perusahaan menggunakan kriteria yang sama untuk membentuk ciri-ciri pelayanan yang baik tersebut. Adapun ciri- ciri pelayanan yang baik adalah sebagai berikut :

a) Tersedianya karyawan yang baik.

Kenyamanan pelanggan sangat tergantung dari karyawan yang melayaninya, oleh karena itu karyawan harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu, karyawan harus cepat tanggap, pandai bicara, menyenangkan, mampu memikat dan mengambil hati pelanggan sehingga pelanggan semakin tertarik. Oleh karena itu, sebelum melayani pelanggan karyawan harus melalui pendidikan dan latihan khusus serta kualitas karyawan juga harus sesuai dengan standar perusahaan.

b) Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.

Salah satu hal yang penting diperhatikan dalam melayani pelanggan selain kualitas sumber daya manusia adalah sarana yang dimiliki perusahaan. Fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu harus dilengkapi berbagai fasilitas yang mampu membuat pelanggan merasa nyaman atau betah dalam ruangan tersebut. Karena kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan membuat pelanggan merasa betah untuk berurusan dengan perusahaan.

- c) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal sampai selesai.

Bertanggung jawab kepada pelanggan sejak awal hingga selesai artinya dalam menjalankan kegiatan pelayanan karyawan harus mampu melayani dari awal sampai tuntas atau selesai. Pelanggan akan merasa puas jika karyawan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya. Resiko apabila ada pelanggan yang dilayani tidak secara tuntas akan menjadi preseden yang buruk bagi perusahaan. Pelanggan yang tidak puas akan selalu membicarakan hal-hal yang negatif tentang perusahaan.

- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Mampu melayani secara cepat dan tepat artinya dalam melayani pelanggan diharapkan harus melakukannya sesuai prosedur. Layanan yang diberikan sesuai jadwal untuk pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar perusahaan dan keinginan pelanggan. Melayani secara cepat artinya melayani dalam batasan waktu yang normal. Pelayanan untuk setiap transaksi sudah memiliki standar waktu. Proses pekerjaan harus sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

Adapun dimensi beserta indikator dari Pelayanan Jasa yaitu :

- a) Kualitas Pelayanan :

- a. Responsiveness : Waktu tanggapan terhadap permintaan pelanggan
- b. Reliability : Konsistensi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas

- b) Ketersediaan dan Aksesibilitas

- a. Ketersediaan Pelayanan : Ketersediaan layanan untuk pelanggan
- b. Aksesibilitas : Kemudahan akses pelanggan ke layanan

- c) Kemudahan Penggunaan

- a. Kejelasan Prosedur : Keterbukaan dan kejelasan prosedur penggunaan layanan
- b. Kemudahan Penggunaan : Tingkat kemudahan dalam menggunakan layanan

- d) Kepuasan Pelanggan

- a. Tingkat Kepuasan Pelanggan : Tingkat kepuasan atau kecocokan pelanggan dengan layanan yang diberikan.
- b. Umpan Balik Pelanggan : Reaksi atau umpan balik dari pelanggan tentang kualitas layanan.

e) Efisiensi

- a. Waktu Layanan : Waktu yang diperlukan untuk memberikan layanan kepada pelanggan.
- b. Penggunaan Sumber Daya : Efisiensi penggunaan sumber daya dalam memberikan layanan.

B. PENGERTIAN/DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional adalah definisi singkat yang menjelaskan tentang variable atau istilah lain yang dianggap penting dan sering ditemukan didalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2015) pengertian definisi operasional dalam variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Data yang dikumpulkan akan salah jika mereka yang menyelesaikan pemeriksaan memiliki pandangan berbeda, sehingga saat mengumpulkan data, semua orang dalam sistem harus memiliki pemahaman yang sama dan mengumpulkan data dengan cara yang sama. Oleh karena itu, definisi operasional harus dibuat sebelum pengumpulan data dimulai. Guna menghindari penafsiran yang berbeda bagi pembaca dan peneliti, maka peneliti menjabarkan beberapa istilah yang sering peneliti gunakan:

1. Definisi Implementasi

Secara bahasa, implementasi berarti pelaksanaan, penerapan. Menurut KBBI secara umum, implementasi adalah tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang telah disusun dengan matang, cermat dan terperinci. Jadi, implementasi dilakukan jika sudah ada perencanaan yang baik dan matang, atau sebuah rencana yang telah disusun jauh jauh hari sebelumnya, sehingga sudah ada kepastian dan kejelasan akan rencana tersebut. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Yaitu suatu kegiatan yang direncanakan serta dilaksanakan dengan serius dan mengacu pada norma-norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan

Dari pengertian tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi merupakan tindakan dari sebuah rencana yang sudah disusun matang. Implementasi menitikberatkan pada sebuah pelaksanaan nyata dari sebuah perencanaan.

2. Defisini sistem inaportnet

Sistem adalah suatu Kumpulan atau himpunan dari suatu unsur, komponen, atau variable yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain dan terpadu. (Subtari & Tata, 2012)

Inaportnet adalah sistem informasi layanan tunggal secara elektronik yang berbasis internet untuk mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhanan yang standar dalam melayani kapal dan barang dari seluruh instansi terkait atau pemangku kepentingan di Pelabuhan (termasuk sistem layanan Badan Usaha Pelabuhan).

Jadi sistem inaportnet merupakan sistem yang berbasis *internet/web service* dalam pelayanan *clearance in* dan *clearance out* serta kegiatan bongkar muat. Sistem ini dibuat agar pengguna jasa Perusahaan pelayaran dan Perusahaan bongkar muat dalam melakukan permohonan pelayanan *clearance in* dan *clearance out* maupun terkait rencana kegiatan bongkar muat untuk muatan di kapal tidak harus dating ke instansi pemerintah untuk mendapatkan ijin, dengan kata lain meminimalisir pengguna jasa bertatap muka dengan pemerintah yang berwewenang, hal ini sejalan dengan komitmen kementerian perhubungan untuk memberantas pungutan liar di sektor Pelabuhan.

3. Definisi Pelayanan Jasa

Pelayanan adalah Tindakan atau Upaya yang dilakukan oleh seseorang atau suatu entitas untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan orang lain. Ini bisa berupa penyediaan barang, informasi, bantuan, nasihat, atau aktivitas lain yang bertujuan untuk memberikan manfaat kepada penerima layanan. Hal yang penting dalam pelayanan adalah responsif terhadap kebutuhan atau permintaan penerima layanan serta Upaya untuk memberikan pengalaman yang positif atau memuaskan bagi penerima layanan.

Jasa adalah jenis kegiatan ekonomi yang melibatkan pemberian layanan atau pekerjaan oleh satu pihak kepada pihak lain. Jasa juga dapat diartikan yaitu aktivitas sebuah bentuk pelayanan atau kontribusi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan pelanggan.

C. PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian terdahulu merupakan upaya peneliti untuk mencari dan melakukan perbandingan, untuk menemukan inspirasi baru, membantu penelitian dapat memposisikan penelitian serta dapat menunjukkan orsinalitas dari penelitian. Pada bagian ini penulis akan mencantumkan berbagai penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang akan dilakukan, serta mencantumkan hasil dari penelitian tersebut.

Berikut merupakan penelitian terdahulu yang terkait dengan tema yang sedang penulis kaji:

Tabel 2.1
Peneliti Terdahulu

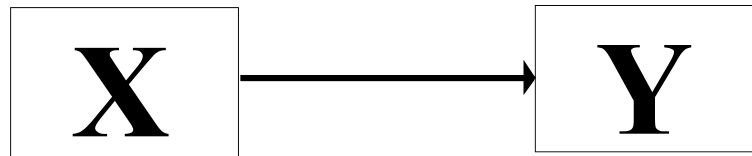
NO	JUDUL PENELITIAN	PENELITI	HASIL PENELITIAN	TAHUN PENELITIAN
1	Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Inaportnet Terhadap Pengguna Jasa	Beni Agus Setiono, Nova Melinda	Hasil penelitian tersebut diketahui bahwa layanan sistem inaportnet memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa pada PT Delta Artha Bahari Nusantara Cabang Probolinggo	2022

2	Analisis Inaportnet Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Pelayaran	Dian Arisanti, Nur Widyawati, Dwi Fitri Novitasari	Hasil penelitian tersebut menunjukkan kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengguna dan kinerja karyawan serta adanya pengaruh variabel intervening melalui kinerja karyawan yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem inaportnet	2022
---	--	--	--	------

D. KERANGKA PEMIKIRAN

Dalam kerangka pemikiran ini penulis juga mencoba membuat suatu kerangka pemikiran terhadap hal yang menjadi pokok masalah. Agar dapat memahami alur pikir penelitian ini perlu adanya kerangka pemikiran. Guna mempermudah dalam memahami kerangka pemikiran untuk mendapatkan pemahaman dalam memahami substansi materi yang tertera pada penelitian mengenai **“PENGARUH IMPLEMENTASI INAPORTNET TERHADAP PELAYANAN JASA DI PELABUHAN SANGKULIRANG”**

Tabel 2.2
Kerangka Pemikiran



Keterangan : Variabel X : Pengaruh Implementasi Inaportnet

Variabel Y : Pelayanan Jasa

E. HIPOTESIS

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka penulis membuat hipotesis untuk topik yang disajikan. Dimana untuk memberikan jawaban sementara atau perkiraan pencegahan masalah adalah sebagai berikut:

H0 : Tidak ada pengaruh antara implementasi sistem inaportnet terhadap pelayanan jasa di pelabuhan sangkulirang.

H1 : Ada pengaruh antara implementasi sistem inaportnet terhadap pelayanan jasa di pelabuhan sangkulirang.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

1. Waktu Penelitian

Penulis menentukan waktu penelitian saat penulis melakukan praktek darat di PT Bahari Eka Nusantara Cabang Sangkulirang yang di tempuh penulis selama kurang lebih 12 bulan terhitung mulai 11 Agustus 2022 sampai dengan 11 Agustus 2023.

2. Tempat Penelitian

Untuk penelitian dilaksanakan penulis di Perusahaan Pelayaran PT Segara Ekualitas Abadi. Berikut data-data dari PT Bahari Eka Nusantara :

Nama : PT Bahari Eka Nusantara cabang Sangkulirang
Alamat : Jl. Wana Bhakti. Benua Baru Ulu No. 54 Kel. Benua Baru Ilir,
Dekat Kantor Camat Kec. Sangkulirang, Kab. Kutai Timur,
Kalimantan Timur (75686)
Telepone : +6282213042243
Website : www.benlineagencies.com

B. METODE PENELITIAN

Menurut (Hamid Darmadi, 2013) metode penelitian merupakan suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu. Pada penelitian ini, pendekatan yang digunakan *asosiatif kuantitatif*. Penelitian *asosiatif kuantitatif* adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh ataupun juga hubungan antara dua variabel atau lebih. Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menggunakan angka-angka dalam memproses data untuk menghasilkan informasi yang terstruktur. Jadi pemecahan masalahnya didominasi oleh peran statistik. Menurut (Sugiyono, 2015) pendekatan kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positif untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dan

pengambilan sampel secara random dengan pengumpulan data menggunakan instrumen, analisis data bersifat statistik.

Menurut (Sugiyono, 2017) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan data konkret, data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Berdasarkan pengertian tersebut, maka menurut penulis metode pendekatan yang akan digunakan dalam penulisan skripsi ini adalah menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif ini berfungsi untuk memahami konteks sosial secara lebih luas dan mendalam dengan menggunakan pengembangan deskriptif, artinya penulis mencoba menggambarkan potret permasalahan yang ada di lapangan serta menyajikannya dalam bentuk data yang valid.

Penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan temuan-temuan baru yang dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur secara statistik atau cara lainnya dari suatu kuantifikasi (pengukuran). Dalam pendekatan kuantitatif, hakikat hubungan diantara variabel-variabel selanjutnya akan dianalisis dengan alat uji statistik serta menggunakan teori yang objektif (I Made Laut Mertha Jaya, 2020). Berdasarkan literatur Metodologi Penelitian Kuantitatif, Metode kuantitatif merupakan kegiatan pengumpulan, pengolahan, analisis, dan penyajian data berdasarkan jumlah atau banyaknya yang dilakukan secara objektif untuk memecahkan suatu persoalan atau menguji suatu hipotesis untuk mengembangkan prinsip-prinsip umum (Duli N, 2019).

C. SUMBER DATA

Sumber data merupakan salah satu faktor penting yang akan dipertimbangkan dalam menentukan metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian. Sumber Data yang ada dalam penelitian adalah faktor yang sangat penting, sebab subjek data yang didapatkan harus memiliki informasi yang jelas dan detail mengenai pengambilan (darimana data dapat diperoleh) dan pengolahan data.

Menurut Ade Heryana, pada bukunya yang berjudul Informan dan Pemilihan Informan Pada Penelitian Kualitatif, informan adalah subjek yang ada pada sebuah penelitian dimana yakni memiliki peran untuk memberi keterangan kejadian yang dibahas. Pada penelitian kualitatif, informan terbagi menjadi tiga yaitu informan kunci, informan utama serta informan pendukung. Informan kunci yaitu seseorang

yang berperan memberi keterangan terkait obyek penelitian secara keseluruhan mengenai obyek penelitian. Informan kunci bukan hanya memiliki pengetahuan terkait keadaan / peristiwa secara kompleks, namun juga memiliki pemahaman terkait informasi dari informan utama.

Dalam penelitian yang dibuat, data yang diterapkan didalam penulisan skripsi ini peneliti mengkategorikan sumber data menjadi dua jenis, yaitu :

1. Data Primer

Merupakan data yang dikumpulkan dan diperoleh dengan cara mencatat keterangan secara langsung dari objek penelitian yang diteliti, yaitu dengan cara melakukan kuesioner terhadap anggota keagenan kapal Sangkulirang serta karyawan dari PT Bahari Eka Nusantara cabang Sangkulirang mengenai tentang operasional dalam bidang keagenan kapal yang menggunakan sistem inaportnet.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang sudah jadi diperoleh dari kegiatan selama berpraktek di PT Bahari Eka Nusantara cabang Sangkulirang. Data yang diambil dari Perusahaan meliputi data Realisasi approval, gangguan sistem error yang terjadi, serta ketidaklengkapan dokumen kapal yang dilayani oleh keagenan PT Bahari Eka Nusantara cabang Sangkulirang.

D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Menurut (Arikunto Suharsimi, 2006) Teknik pengumpulan data merupakan alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatan mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya.

Menurut (Sugiyono, 2013) Teknik pengumpulan data merupakan Langkah yang paling strategis dalam sebuah penelitian, karena tujuan utama dari sebuah penelitian adalah untuk mendapatkan data yang konkret. Menurut (Agung Widhi Kuncoro, 2016:80) pengumpulan data merupakan salah satu tahapan yang penting dalam penelitian. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Tujuan yang diungkapkan dalam bentuk hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap pertanyaan penelitian.

Dalam membahas dan meneliti suatu masalah yang akan peneliti bahas membutuhkan data-data yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas oleh peneliti, kemudia akan disusun dan dianalisa, sehingga dapat diperolehnya gambaran

yang lebih jelas dan memudahkan penulis untuk menyelesaikan masalah. Teknik pengumpulan data yang digunakan oleh penulis meliputi 4 hal yaitu Observasi, Kuesioner (angket), Dokumentasi serta studi pustaka.

1. Kuisisioner (Angket)

Menurut Sugiyono (2019), Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup maupun terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos, maupun secara langsung dengan bertatap muka antara peneliti dan responden.

Pada penelitian ini kuesioner diberikan kepada 35 orang dari berbagai bagian yang mengalami langsung terkait *Inaportnet* di Sangkulirang. Dalam setiap kuesioner yang disebarkan kepada responden terdiri dari dua bagian pernyataan, yaitu :

- a. Bagian pertama berisikan 10 pernyataan mengenai pengaruh implementasi sistem *Inaportnet* di PT Bahari Eka Nusantara cabang Sangkulirang.
- b. Bagian kedua berisikan 10 pernyataan mengenai pelayanan jasa di PT Bahari Eka Nusantara cabang Sangkulirang.

Masing-masing pernyataan akan diberikan setiap pilihan jawaban yang diberikan bobot nilai berdasarkan skala likert. Menurut Sugiyono (2019) skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator variabel dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pertanyaan dan pernyataan. Skala penilaian untuk pernyataan sebagai berikut :

Tabel 3.1
Skor Penilaian Berdasarkan Skala Likert

No	Keterangan	Skor
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Teknik pengumpulan data lapangan dengan membuat daftar pertanyaan yang berisikan sejumlah alternative jawaban yang bersifat tertutup (Sugiyono, 2010). Responden hanya tinggal memilih salah satu dari alternative jawaban yang mereka anggap paling tepat dan cepat, dengan harapan mereka dapat memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut. Berdasarkan teori diatas penulis melakukan sintesa sebagai berikut :

Tabel 3.2
Intrumen Indikator Pelayanan Jasa (Y)

Dimensi	Indikator	Nomor
Kualitas Pelayanan	a. Waktu tanggapan terhadap permintaan pelanggan.	1
	b. Konsistensi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.	2
Ketersediaan dan Aksesibilitas	a. Ketersediaan layanan untuk pelanggan.	3
	b. Kemudahan akses pelanggan ke layanan.	4
Kemudahan Pengguna	a. Keterbukaan dan kejelasan prosedur penggunaan layanan.	5
	b. Tingkat kemudahan dalam menggunakan layanan.	6
Kepuasan Pelanggan	a. Tingkat kepuasan atau kecocokan pelanggan dengan layanan yang diberikan.	7
		8

	b. Reaksi atau umpan balik dari pelanggan tentang kualitas layanan.	
Efisiensi	a. Waktu yang diperlukan untuk memberikan layanan kepada pelanggan.	9
	b. Efisiensi penggunaan sumber daya dalam memberikan layanan.	10

Tabel 3.3

Intrumen Indikator Implementasi Sistem *Inaportnet* (X)

Dimensi	Indikator	Nomor
Layanan Kedatangan Kapal	a. SPM (Surat Persetujuan Masuk).	1
	b. PKK (Pemberitahuan Kedatangan Kapal).	2 & 3
	c. PPKB (Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang).	4
Layanan Keberangkatan Kapal	a. LKK (Laporan Kedatangan Kapal).	5
	b. LK3 (Laporan Keberangkatan dan Kedatangan Kapal).	6
	c. SPB (Surat Persetujuan Berlayar).	7
Efisiensi Sistem Inaportnet	a. Efisiensi dalam Kedatangan dan keberangkatan kapal.	8
	b. Menghemat waktu dan biaya keagenan kapal karena dioperasikan secara online.	9
	c. Pengaruh jaringan dan gangguan error terhadap kegiatan kapal.	10

2. Observasi

Observasi didefinisikan sebagai suatu teknik yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara diteliti serta pencatatan secara sistematis (Basrowi, 2012). Didalam sebuah penelitian Psikologi, observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera. Jadi, mengobservasi dapat dilakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran,

peraba, dan pengecapan. Apa yang dikatakan ini sebenarnya adalah pengamatan secara langsung (Arikunto Suharsimi, 2006). Pada Teknik ini penulis menggunakan penelitian dengan cara menjabarkan pengalaman saat berpraktek darat di PT Bahari Eka Nusantara cabang Sangkulirang. Dalam observasi ini peneliti melihat secara langsung dan mengamati bagaimana kegiatan pelayanan jasa keagenan kapal menggunakan sistem *inaportnet* di Sangkulirang.

3. Dokumentasi

Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh informasi terkait pengaruh penerapan sistem *inaportnet* terhadap kualitas pelayanan jasa keagenan kapal di PT Bahari Eka Nusantara cabang Sangkulirang. Dalam penerapannya, pelayanan jasa keagenan kapal di Sangkulirang menerapkan sistem *inaportnet* yang digunakan untuk mempermudah dalam pengurusan kapal mulai dari *clearance in* sampai dengan *clearance out*. Hasil dan juga proses pelayanan jasa keagenan kapal menggunakan *inaportnet* tersebut didokumentasikan dalam laporan yang mencakup rekomendasi perbaikan dan tindakan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa keagenan kapal.

4. Studi Pustaka

Salah satu metode yang dicoba oleh penulis buat memperoleh serta mengumpulkan data- data ataupun karya tulis ilmiah yang bertujuan dengan obyek riset ataupun pengumpulan informasi yang bersifat kepustakaan, ataupun telah yang dilaksanakan untuk memecahkan suatu permasalahan yang pada dasarnya tertumpu pada penelaahan kritis serta mendalam terhadap bahan- bahan Pustaka yang relevan dengan apa yang penulis akan teliti.

E. POPULASI, SAMPEL DAN TEKNIK SAMPLING

1. Populasi

Populasi dalam suatu penelitian merupakan sekumpulan objek yang dapat dijadikan sumber penelitian yang berbentuk benda-benda, manusia ataupun peristiwa yang terjadi sebagai objek atau sasaran penelitian. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek / subjek yang memiliki kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian

ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2013). Populasi pada penelitian ini adalah sebanyak 35 pengguna layanan *inaportnet* yang terdiri dari 6 orang karyawan di PT Bahari Eka Nusantara cabang Sangkulirang, dan anggota Sangkulirang *Shipping Agency* yang berjumlah 21 orang serta 8 orang pihak Kapal selaku pengguna jasa keagenan dari PT Bahari Eka Nusantara cabang Sangkulirang.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Sugiyono (2014) Bila populasi besar dan penelitian tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2014:149). Desain sampel yang digunakan oleh penulis merupakan *sampling* jenuh, dimana semua anggota populasi dijadikan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil. Istilah lain sampel jenuh adalah sensus (Sugiyono, 2014:165). Sehingga sampel yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebanyak 35 orang yang terkait langsung dengan implementasi Inaportnet di Sangkulirang.

Adapun rumus untuk menentukan sample menggunakan rumus Slovin sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan :

n : Ukuran sample/jumlah responden

N : Ukuran populasi

e : Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut :

- a. Nilai $e = 0,1$ (10%) untuk populasi dalam jumlah besar
- b. Nilai $e = 0,2$ (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil.

F. TEKNIK ANALISIS DATA

Proses pengolahan data dengan memecah data menjadi beberapa bagian pokok yang selanjutnya dipakai untuk menguji hipotesis disebut proses analisis data, sehingga data menjadi lebih sederhana dan mudah dibaca serta mudah diinterpretasikan. Data dianalisis dengan menggunakan metode kuantitatif yaitu dengan teknik analisis statistik yaitu sebagai berikut :

1. Analisis Statistika Deskriptif

Menurut Sugiyono, (2015:207) “Statistik deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat simpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi”.

a. Ukuran Sentral

1) Mean

Menurut (Lasse, D.A., 2017) adalah nilai rata-rata atau rerata data dan dihitung dengan total data-value dibagi dengan banyaknya data dilengkapi

dengan rumus : $\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$

Keterangan :

X : Nilai rata rata

$\sum X$: Jumlah nilai variable x

N : Banyaknya data

2) Median

Menurut Lasse (2018:288) adalah nilai tengah yang membagi seluruh data skor yang telah disusun teratur dari skor terendah sampai skor tertinggi menjadi dua bagian yang sama.

Median = 1 = $i \cdot \frac{n}{2} - f$

Keterangan :

i : Nilai data i

f : Frekuensi kumulatif

N : Banyaknya data

3) Modus

Menurut Lasse (2018:288) Modus adalah nilai skor yang terbanyak muncul.

2. Pengujian Instrumen

a. Uji Validitas

Validitas menurut (Sugiyono, 2017) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti untuk mencari validitas sebuah item, kita mengkorelasikan skor item dengan total item-item tersebut. Jika koefisien antara item dengan total item sama atau diatas 0,3 maka item tersebut dinyatakan valid, tetapi jika nilai korelasinya dibawah 0,3 maka item tersebut dinyatakan tidak valid. Untuk mencari nilai koefisien, maka peneliti menggunakan rumus pearson product moment sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{N(XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{(N(\Sigma X^2) - (\Sigma X)^2)(N(\Sigma Y^2) - (\Sigma Y)^2)}}$$

Sumber : Lasse (2018:254)

Keterangan :

r_{xy} = Koefisien korelasi pearson

Σxy = Jumlah perkalian variabel X dan Y

ΣX = Jumlah nilai variabel X

ΣY = Jumlah nilai variabel Y

ΣX^2 = Jumlah pangkat dua nilai variabel nilai X

ΣY^2 = Jumlah pangkat dua nilai variabel Y

n = Banyaknya sampel

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono, (2018:268) berpendapat bahwa “uji reliabilitas adalah derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan”.

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwasanya uji reliabilitas bertujuan untuk memastikan kuesioner penelitian yang akan dipergunakan untuk mengumpulkan data variabel penelitian reliabel atau tidak. Suatu kuesioner dapat dikatakan reliabel jika kuesioner tersebut dilakukan pengukuran ulang, maka akan mendapatkan hasil yang sama

$$r = \left(\frac{n}{n-1}\right)\left(1 - \frac{\sum Si^2}{St^2}\right)$$

Keterangan :

r = Nilai reliabilitas yang dicari

n = Jumlah item pertanyaan yang diuji

$\sum Si^2$ = Jumlah skor varian tiap-tiap item

$\sum St$ = Varian Total

Uji reliabilitas dilakukan terhadap item pertanyaan yang dinyatakan valid. Suatu variabel dikatakan reliabel atau andal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten.

Variabel dinyatakan reliabel dengan kriteria berikut :

- a. Jika r-alpha positif dan lebih besar dari r-tabel maka pernyataan tersebut reliabel.
- b. Jika r-alpha negatif dan lebih kecil dari r-tabel maka pernyataan tersebut tidak reliabel.
 - Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,6 maka reliable
 - Jika nilai Cronbach's Alpha < 0,6 maka tidak reliable

3. Analisis Normalitas

Uji normalitas adalah pengujian yang dilakukan untuk tujuan menilai dan mengevaluasi data dalam suatu kelompok apakah berdistribusi normal atau tidak normal. Uji normalitas ini dilakukan dengan menggunakan statistic non parametric dengan memakai metode One-Sample Kalmohorov Smirnov dengan pedoman pengambilan keputusan sebagai berikut :

- a. Jika nilai Sig atau probabilitas < dari $\alpha = 0,05$ maka sebaran data tidak berdistribusi normal.
- b. Jika nilai Sig atau probabilitas > dari $\alpha = 0,05$ maka sebaran data tidak berdistribusi normal.

4. Analisis Koefisien Korelasi

Menurut Singgih Santoso (2010:141), analisis koefisien korelasi bertujuan untuk mempelajari apakah ada hubungan antara dua variabel atau lebih, sedang analisis regresi memprediksi seberapa jauh pengaruh tersebut secara spesifik, tujuan

analisis korelasi adalah ingin mengetahui apakah diantara dua variabel terdapat hubungan, dan jika terdapat hubungan, bagaimana arah hubungan dan seberapa besar hubungan tersebut. Secara teoretis, dua variabel dapat sama sekali tidak berhubungan ($r = 0$), berhubungan secara sempurna ($r = 1$), atau antara kedua angka tersebut. Arah korelasi juga dapat positif (berhubungan searah) atau negatif (berhubungan berlawanan arah).

Analisis koefisien korelasi digunakan untuk mencari saling hubungan atau keeratan hubungan antara variabel bebas (*independent variable*) yang dinyatakan dalam (X) dan variabel tidak bebas (*dependent variable*) yang dinyatakan dalam (Y), adapun rumusan mencari koefisien korelasi :

$$r = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{(n\sum X^2 - (\sum X)^2)(n\sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

Keterangan :

r = Besarnya korelasi atau hubungan antara variabel x dan y

n = Banyaknya data

x = *independent variable*

y = *dependent variable*

Besarnya r dapat dinyatakan dari $-1 < r < 1$, artinya :

- Bila $r = +$ atau mendekati 1, ada hubungan antara variabel x dan variabel y, dimana hubungan sangat kuat dan positif.
- Bila $r = 0$, tidak ada hubungan antara variabel x dan variabel y atau sangat lemah.
- Bila $r = -1$ atau mendekati -1, ada hubungan antara variabel x dan variabel y, dimana hubungan sangat kuat dan negative.

Korelasi negatif menunjukkan adanya hubungan berlawanan arah antara variabel X dan variabel Y. Artinya jika variabel X mengalami peningkatan, maka variabel Y akan berketerbalikan mengalami penurunan.

Berikut tabel pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi.

Intervensi Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,00	Sangat Kuat

5. Analisis Koefisien Penentu atau Koefisien Determinasi

Analisis koefisien penentu yaitu untuk mengetahui seberapa besar kontribusi variable independent (X) terhadap variable dependent (Y) digunakan rumus koefisien determinasi sebagai berikut :

$$KD = R^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD = Koefisien Determinasi

R = Koefisien korelasi X dan Y

Fungsi dari koefisien determinasi (R^2), antara lain :

Menentukan kelayakan penelitian menggunakan model regresi linier. Jika mendekati 1 maka layak digunakan, sedangkan apabila mendekati 0, maka tidak layak digunakan.

6. Analisis Regresi Linier Sederhana.

Merupakan analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel yang dinyatakan dalam satu garis lurus. Analisis regresi linier sederhana adalah untuk mengetahui hubungan antara variabel sistem *inaportnet* yang dinyatakan dalam variabel X terhadap pelayanan jasa yang dinyatakan dalam variabel Y.

Persamaan regresi linier sederhana dinyatakan dalam bentuk :

$$Y = a + bX$$

$$a = \frac{(\Sigma Y)(\Sigma X^2) - (\Sigma X)(\Sigma XY)}{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$$

$$b = \frac{n\Sigma XY - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{n\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2}$$

Keterangan :

Y : Variabel kriterium

X : Variabel prediktor

a : Variabel konstan

b : Koefisien arah regresi linier

7. Uji Hipotesis (Uji T)

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui kebenaran dari dugaan sementara. Hipotesis pada dasarnya diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian (Sugiyono, 2017).

Uji hipotesis yang penulis gunakan adalah uji hipotesis satu arah, dengan diketahui $\alpha=0,05$ tahap-tahapannya adalah :

Hipotesis awal

Ho : Tidak adanya pengaruh X terhadap Y

Ha : Adanya pengaruh X terhadap Y

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

t : Tingkat signifikan (t hitung) yang selanjutnya dibandingkan dengan ttabel

r : Koefisien korelasi parsial

n : Jumlah data

Hasil perhitungan selanjutnya dibandingkan dengan ttabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut :

- Ho diterima jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau nilai $sig > \alpha$
- Ho ditolak jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ atau nilai $sig < \alpha$

Bila terjadi penerimaan Ho, maka kesimpulannya adalah tidak terdapat pengaruh yang signifikan, sedangkan bila Ho ditolak berarti terdapat pengaruh

yang signifikan. Rancangan pengujian hipotesis ini untuk menguji ada tidaknya pengaruh antara variabel independen yaitu Sistem *Inaportnet* (X) Terhadap Pelayanan Jasa.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA

1. Profil Perusahaan

Keagenan kapal merujuk pada proses atau praktik di mana suatu perusahaan atau individu bertindak sebagai agen atau perwakilan untuk kapal yang berlayar di pelabuhan atau perairan tertentu. Apabila suatu kapal berlabuh di suatu pelabuhan maka kapal tersebut membutuhkan pelayanan dan memiliki berbagai keperluan yang harus dipenuhi. Untuk melayani berbagai keperluan tersebut, perusahaan pelayaran akan menunjuk sebuah agen kapal. Secara garis besar, dikenal tiga jenis agen kapal yaitu general agent, sub-agent atau agent, dan branch agent. Beberapa tugas umum yang dilakukan oleh agen kapal meliputi:

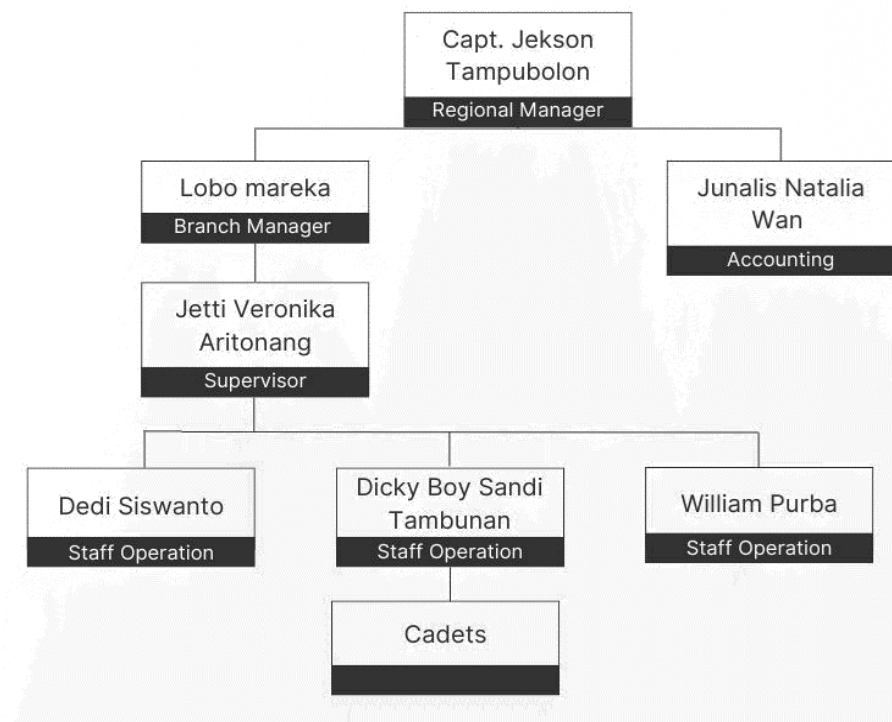
- a. Administrasi dan dokumentasi: Agen kapal bertanggung jawab untuk mengurus semua dokumen dan administrasi yang terkait dengan kedatangan dan keberangkatan kapal, termasuk surat izin, manifest muatan, dokumen keimigrasian, dan lainnya.
- b. Penyampaian informasi: Perusahaan harus menjadi sumber informasi yang dapat diandalkan bagi pemilik atau operator kapal, menyediakan pembaruan mengenai kondisi pelabuhan, perubahan jadwal, dan informasi penting lainnya yang berhubungan dengan operasi kapal.
- c. Koordinasi kegiatan kapal: Agen kapal bekerja sama dengan otoritas pelabuhan, operator dermaga, dan penyedia layanan lainnya untuk mengatur kegiatan kapal seperti bongkar muat muatan, pengisian bahan bakar, perbaikan, dan perawatan kapal.
- d. Layanan logistik: Agen kapal dapat membantu mengatur transportasi darat atau udara untuk awak kapal, menyediakan layanan penyimpanan atau pergudangan untuk muatan kapal, serta mengurus izin dan persyaratan khusus lainnya yang mungkin diperlukan.

- e. Komunikasi dan pembaruan: Agen kapal bertindak sebagai saluran komunikasi antara kapal, pemilik kapal, dan pihak-pihak terkait lainnya seperti agen asuransi, otoritas pelabuhan.
- f. Penanganan kargo: Agen kapal harus membantu dalam penanganan kargo, termasuk koordinasi dengan petugas pelabuhan dan pihak terkait untuk memastikan pemrosesan yang lancar dan efisien dari kargo kapal.
- g. Layanan keuangan: Agen kapal juga dapat membantu dalam penanganan transaksi keuangan terkait kapal, termasuk pembayaran untuk jasa layanan, biaya pelabuhan, biaya agen, dan lain-lain.

Berikut dibawah ini struktur organisasi di PT. Bahari Eka Nusantara cabang Sangkulirang :

Gambar 4.1

Struktur Perusahaan PT. Bahari Eka Nusantara



2. Identitas Responden

Agar mendapatkan gambaran mengenai para pengguna jasa inaportnet yang ada di wilayah Pelabuhan Sangkulirang yang telah menjadi responden penelitian ini, maka penulis akan menguraikan dan mengelompokkan responden berdasarkan:

- a. Jenis Kelamin
- b. Usia Responden
- c. Pendidikan

Kuisisioner Penelitian ini dibagikan kepada 35 orang responden dengan kriteria sebagai para pengguna inaportnet di dalam kantor Agen Pelayaran di pelabuhan Sangkulirang dengan rentan usia 21-50 Tahun. Untuk lebih jelasnya berikut ini merupakan pembahasan hasil dari analisis variabel X (Pengaruh Sistem Inaportnet) serta varibel Y (Pelayanan Jasa). Berdasarkan indikator yang telah di tentukan. Berikut ini adalah data seluruh responden yang dapat di lihat pada uraian di bawah ini :

Tabel 4.1

Data responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
1	Laki Laki	27 Orang	77,1%
2	Perempuan	8 Orang	22,9%
Jumlah		35 Orang	100%

Berdasarkan Tabel 4.1 yakni data responden berdasarkan jenis kelamin dapat disimpulkan bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 27 orang atau dengan tingkat persentase sebesar 77,1%, dan untuk Perempuan berjumlah 8 orang dengan persentase 22,9%.

Tabel 4.2

Data responden berdasarkan usia

No	Renta Usia	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
1	21 – 30 Tahun	27 Orang	77,1%
2	31 – 40 Tahun	6 Orang	17,1%
3	41 – 50 Tahun	1 Orang	2,9%
5	>50 Tahun	1 Orang	2,9%
Jumlah		35 Orang	100%

Berdasarkan Tabel 4.2 yakni data responden berdasarkan usia responden dapat disimpulkan bahwa responden yang berusia 21-30 tahun berjumlah 27 orang dengan persentase 77,1%, usia 31-40 tahun berjumlah 6 dengan persentase

17,1%, usia 41-50 tahun berjumlah 1 orang dengan persentase 2,9% dan untuk usia >50 tahun berjumlah 1 orang dengan persentase 2,9%.

Tabel 4.3

Data responden berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
1	SMA	18 Orang	51,4%
2	Diploma	3 Orang	8,6%
3	S1	9 Orang	25,7%
4	S2	4 Orang	11,4%
5	S3	1 Orang	2,9%
Jumlah		35 Orang	100%

Berdasarkan Tabel 4.3 yakni data responden berdasarkan pendidikan responden dapat disimpulkan bahwa responden yang memiliki pendidikan SMA berjumlah 18 orang dengan persentase 51,4%, pendidikan Diploma berjumlah 3 orang dengan persentase 8,6%, pendidikan S1 berjumlah 9 orang dengan persentase 25,7%, pendidikan S2 berjumlah 4 orang dengan persentase 11,4%, dan untuk pendidikan S3 berjumlah 1 orang dengan persentase 2,9%.

B. ANALISIS DATA

Deskripsi penelitian merupakan jawaban yang di berikan oleh responden mengenai pengaruh implementasi *inaportnet* terhadap pelayanan jasa di pelabuhan Sangkulirang, yang diserahkan kepada 35 responden dengan menggunakan kuisisioner maka penulis data dapat memberikan hasil data hasil penelitian yang berupa tabel hasil perhitungan untuk variabel X dan tabel perhitungan untuk variabel Y dengan data-data terlampir. Sehingga untuk mengolah data-data yang diperoleh dari jawaban-jawaban pertanyaan yang berasal dari kuesioner,

1. Pengaruh Implementasi *Inaportnet*

Tabel 4.4

Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.1

Pendapat	Jumlah Responden	Presentase (%)	Total Skor
SS (5)	18	51%	90
S (4)	7	20%	28
KS (3)	9	26%	27
TS (2)	1	3%	2
STS (1)	0	0	0
Jumlah	35	100%	147

Berdasarkan tabel 4.3 bisa dilihat bahwa responden menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 18 orang dengan persentase sebanyak 51%, Setuju (S) sebanyak 7 orang dengan persentase sebanyak 20%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 9 orang dengan persentase 26%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 1 orang dengan persentase 3%, dan Sangat Tidak Setuju sebanyak 0%. Bisa disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah memilih Sangat Setuju (SS), yang artinya bahwa proses pengurusan SPM di Pelabuhan Sangkulirang jauh lebih mudah dan cepat sejak implementasi Inaportnet.

Tabel 4.5

Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.2

Pendapat	Jumlah Responden	Presentase (%)	Total Skor
SS (5)	20	57%	100
S (4)	11	31%	44
KS (3)	4	11%	12
TS (2)	0	0	0
STS (1)	0	0	0
Jumlah	35	100%	156

Berdasarkan tabel 4.4 bisa dilihat bahwa responden menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 20 orang dengan persentase sebanyak 57%, Setuju (S) sebanyak 11

orang dengan persentase sebanyak 31%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 4 orang dengan presentase 11%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 0%, dan Sangat Tidak Setuju sebanyak 0%. Bisa disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah memilih Sangat Setuju (SS), yang artinya bahwa penyampaian PKK melalui Inaportnet sangat efisien dan efektif dibandingkan dengan cara manual sebelumnya.

Tabel 4.6
Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.3

Pendapat	Jumlah Responden	Presentase (%)	Total Skor
SS (5)	19	54%	95
S (4)	12	34%	48
KS (3)	3	9%	9
TS (2)	1	3%	2
STS (1)	0	0	0
Jumlah	35	100%	154

Berdasarkan tabel 4.5 bisa dilihat bahwa responden menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 19 orang dengan persentase sebanyak 54%, Setuju (S) sebanyak 12 orang dengan persentase sebanyak 34%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 3 orang dengan presentase 9%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 1 orang dengan presentase 3%, dan Sangat Tidak Setuju sebanyak 0%. Bisa disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah memilih Sangat Setuju (SS), yang artinya bahwa *inaportnet* membantu meningkatkan koordinasi antar instansi terkait di Pelabuhan Sangkulirang dalam mengelola kedatangan kapal.

Tabel 4.7
Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.4

Pendapat	Jumlah Responden	Presentase (%)	Total Skor
SS (5)	13	37%	65
S (4)	15	43%	60
KS (3)	7	20%	21
TS (2)	0	0	0
STS (1)	0	0	0
Jumlah	35	100%	146

Berdasarkan tabel 4.6 bisa dilihat bahwa responden menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 13 orang dengan persentase sebanyak 37%, Setuju (S) sebanyak 15 orang dengan persentase sebanyak 43%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 7 orang dengan persentase 20%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 0, dan Sangat Tidak Setuju sebanyak 0%. Bisa disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah memilih Sangat Setuju (SS), yang artinya bahwa *inaportnet* membantu mempercepat proses pelayanan kapal dan barang di Pelabuhan Sangkulirang.

Tabel 4.8
Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.5

Pendapat	Jumlah Responden	Presentase (%)	Total Skor
SS (5)	22	63%	110
S (4)	8	23%	32
KS (3)	4	11%	12
TS (2)	1	3%	2
STS (1)	0	0	0
Jumlah	35	100%	156

Berdasarkan tabel 4.7 bisa dilihat bahwa responden menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 22 orang dengan persentase sebanyak 63%, Setuju (S) sebanyak 8 orang dengan persentase sebanyak 23%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 4 orang dengan persentase 11%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 1 orang dengan persentase 3%, dan

Sangat Tidak Setuju sebanyak 0%. Bisa disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah memilih Sangat Setuju (SS), yang artinya bahwa penyampaian LKK melalui Inaportnet sangat akurat dan tepat waktu dibandingkan dengan cara manual sebelumnya.

Tabel 4.9
Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.6

Pendapat	Jumlah Responden	Presentase (%)	Total Skor
SS (5)	18	51%	90
S (4)	9	26%	36
KS (3)	7	20%	21
TS (2)	1	3%	2
STS (1)	0	0	0
Jumlah	35	100%	149

Berdasarkan tabel 4.8 bisa dilihat bahwa responden menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 18 orang dengan persentase sebanyak 51%, Setuju (S) sebanyak 9 orang dengan persentase sebanyak 26%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 7 orang dengan presentase 20%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 1 orang dengan presentase 3%, dan Sangat Tidak Setuju sebanyak 0. Bisa disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah memilih Sangat Setuju (SS), yang artinya bahwa pengisian LK3 melalui Inaportnet lebih mudah dan efisien dibandingkan dengan cara manual sebelumnya.

Tabel 4.10
Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.7

Pendapat	Jumlah Responden	Presentase (%)	Total Skor
SS (5)	18	51%	90
S (4)	13	37%	52
KS (3)	4	11%	12
TS (2)	0	0	0
STS (1)	0	0	0
Jumlah	35	100%	154

Berdasarkan tabel 4.9 bisa dilihat bahwa responden menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 18 orang dengan persentase sebanyak 51%, Setuju (S) sebanyak 13 orang dengan persentase sebanyak 37%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 4 orang dengan persentase 11%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 0, dan Sangat Tidak Setuju sebanyak 0. Bisa disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah memilih Sangat Setuju (SS), yang artinya bahwa proses pengurusan SPB di Pelabuhan Sangkulirang menjadi lebih cepat dan transparan sejak implementasi *inaportnet*.

Tabel 4.11
Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.8

Pendapat	Jumlah Responden	Presentase (%)	Total Skor
SS (5)	15	43%	75
S (4)	15	43%	60
KS (3)	5	14%	15
TS (2)	0	0	0
STS (1)	0	0	0
Jumlah	35	100%	150

Berdasarkan tabel 4.10 bisa dilihat bahwa responden menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 15 orang dengan persentase sebanyak 43%, Setuju (S) sebanyak 15 orang dengan persentase sebanyak 43%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 5 orang dengan persentase 14%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 0, dan Sangat Tidak Setuju sebanyak 0. Bisa disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah memilih Sangat Setuju (SS), yang artinya bahwa implementasi Inaportnet telah meningkatkan efisiensi dalam proses kedatangan dan keberangkatan kapal di pelabuhan Sangkulirang.

Tabel 4.12
Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.9

Pendapat	Jumlah Responden	Presentase (%)	Total Skor
SS (5)	18	51%	90
S (4)	12	34%	48
KS (3)	5	14%	15
TS (2)	0	0	0
STS (1)	0	0	0
Jumlah	35	100%	153

Berdasarkan tabel 4.11 bisa dilihat bahwa responden menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 18 orang dengan persentase sebanyak 51%, Setuju (S) sebanyak 12 orang dengan persentase sebanyak 34%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 5 orang dengan presentase 14%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 0, dan Sangat Tidak Setuju sebanyak 0. Bisa disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah memilih Sangat Setuju (SS), yang artinya bahwa penggunaan *inaportnet* telah membantu menghemat waktu dan biaya operasional bagi agen kapal di pelabuhan Sangkulirang.

Tabel 4.13
Penilaian Responden Mengenai Pernyataan X.10

Pendapat	Jumlah Responden	Presentase (%)	Total Skor
SS (5)	17	49%	85
S (4)	16	46%	64
KS (3)	2	6%	6
TS (2)	0	0	0
STS (1)	0	0	0
Jumlah	35	100%	155

Berdasarkan tabel 4.12 bisa dilihat bahwa responden menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 17 orang dengan persentase sebanyak 49%, Setuju (S) sebanyak 16 orang dengan persentase sebanyak 46%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 2 orang

dengan presentase 6%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 0, dan Sangat Tidak Setuju sebanyak 0. Bisa disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah memilih Sangat Setuju (SS), yang artinya bahwa gangguan jaringan dan eror pada sistem Inaportnet sudah jarang terjadi.

Tabel 4.14

Hasil Kuisisioner Variabel X (Pengaruh Implementasi Inaportnet)

No	Variabel Pengaruh Implementasi Inaportnet (X)	Jawaban Responden					Jumlah
		SS	S	KS	TS	STS	Bobot
1	Proses pengurusan SPM di Pelabuhan Sangkulirang jauh lebih mudah dan cepat sejak implementasi Inaportnet	18	7	9	1	0	147
2	Penyampaian PKK melalui Inaportnet sangat efisien dan efektif dibandingkan dengan cara manual sebelumnya	20	11	4	0	0	156
3	Inaportnet membantu meningkatkan koordinasi antar instansi terkait di Pelabuhan Sangkulirang dalam mengelola kedatangan kapal	19	12	3	1	0	154
4	Inaportnet membantu mempercepat proses pelayanan kapal dan barang di Pelabuhan Sangkulirang	13	15	7	0	0	146
5	Penyampaian LKK melalui Inaportnet sangat akurat dan tepat waktu dibandingkan dengan cara manual sebelumnya	22	8	4	1	0	156
6	Pengisian LK3 melalui Inaportnet lebih mudah dan efisien dibandingkan dengan cara manual sebelumnya	18	9	7	1	0	149

7	Proses pengurusan SPB di Pelabuhan Sangkulirang menjadi lebih cepat dan transparan sejak implementasi Inaportnet	18	13	4	0	0	154
8	Implementasi Inaportnet telah meningkatkan efisiensi dalam proses kedatangan dan keberangkatan kapal di Pelabuhan sangkulirang	15	15	5	0	0	150
9	Penggunaan Inaportnet telah membantu menghemat waktu n biaya operasional bagi agen kapal di Pelabuhan Sangkulirang	18	12	5	0	0	153
10	Gangguan jaringan dan eror pada sistem Inaportnet sudah jarang terjadi	17	16	2	0	0	155

Tabel 4.15

Tabel Rekapitulasi Data Variabel X

No Pertanyaan	Hasil Jawaban					Total
	SS	S	KS	TS	STS	
1	18	7	9	1	0	35
2	20	11	4	0	0	35
3	19	12	3	1	0	35
4	13	15	7	0	0	35
5	22	8	4	1	0	35
6	18	9	7	1	0	35
7	18	13	4	0	0	35
8	15	15	5	0	0	35
9	18	12	5	0	0	35
10	17	16	2	0	0	35
Total	178	118	50	4	0	350
Presentase	51%	34%	14%	1%	0	100%

Dari rekapitulasi data variabel X diatas dapat dikatakan bahwa rata-rata responden memilih menjawab sangat setuju (SS) = 51%, setuju (S) = 34%, kurang setuju (KS) = 14%, tidak setuju (TS) = 4%, sangat tidak setuju (STS)= 0. Hal ini dapat diartikan bahwa Implementasi *Inaportnet* mempengaruhi pelayanan jasa di Pelabuhan Sangkulirang.

2. Pelayanan Jasa

Tabel 4.16
Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.1

Pendapat	Jumlah Responden	Presentase (%)	Total Skor
SS (5)	20	57%	100
S (4)	11	31%	44
KS (3)	1	3%	3
TS (2)	3	9%	6
STS (1)	0	0	0
Jumlah	35	100%	153

Berdasarkan tabel 4.15 bisa dilihat bahwa responden menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 20 orang dengan persentase sebanyak 57%, Setuju (S) sebanyak 11 orang dengan persentase sebanyak 31%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 1 orang dengan presentase 3%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 3 orang dengan presentase 9%, dan Sangat Tidak Setuju sebanyak 0. Bisa disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah memilih Sangat Setuju (SS), yang artinya bahwa pelabuhan Sangkulirang memberikan tanggapan yang sangat cepat terhadap permintaan pengguna jasa.

Tabel 4.17
Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.2

Pendapat	Jumlah Responden	Presentase (%)	Total Skor
SS (5)	24	69%	120
S (4)	6	17%	24
KS (3)	5	14%	15
TS (2)	0	0	0
STS (1)	0	0	0
Jumlah	35	100%	159

Berdasarkan tabel 4.16 bisa dilihat bahwa responden menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 24 orang dengan persentase sebanyak 69%, Setuju (S) sebanyak 6 orang dengan persentase sebanyak 17%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 5 orang dengan persentase 14%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 0, dan Sangat Tidak Setuju sebanyak 0. Bisa disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah memilih Sangat Setuju (SS), yang artinya bahwa pelabuhan Sangkulirang selalu konsisten dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada pelanggan.

Tabel 4.18
Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.3

Pendapat	Jumlah Responden	Presentase (%)	Total Skor
SS (5)	21	60%	105
S (4)	11	31%	44
KS (3)	2	6%	6
TS (2)	1	3%	2
STS (1)	0	0	0
Jumlah	35	100%	157

Berdasarkan tabel 4.17 bisa dilihat bahwa responden menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 21 orang dengan persentase sebanyak 60%, Setuju (S) sebanyak 11 orang dengan persentase sebanyak 31%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 2

orang dengan presentase 6%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 0, dan Sangat Tidak Setuju sebanyak 0. Bisa disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah memilih Sangat Setuju (SS), yang artinya bahwa pelabuhan Sangkulirang menyediakan berbagai jenis layanan yang sangat lengkap untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Tabel 4.19

Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.4

Pendapat	Jumlah Responden	Presentase (%)	Total Skor
SS (5)	22	63%	110
S (4)	9	26%	36
KS (3)	2	6%	6
TS (2)	2	6%	4
STS (1)	0	0	0
Jumlah	35	100%	156

Berdasarkan tabel 4.18 bisa dilihat bahwa responden menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 22 orang dengan persentase sebanyak 63%, Setuju (S) sebanyak 9 orang dengan persentase sebanyak 26%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 2 orang dengan presentase 6%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 2 orang dengan presentase 6%, dan Sangat Tidak Setuju sebanyak 0. Bisa disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah memilih Sangat Setuju (SS), yang artinya bahwa sangat mudah bagi pengguna jasa untuk mengakses layanan di pelabuhan Sangkulirang.

Tabel 4.20

Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.5

Pendapat	Jumlah Responden	Presentase (%)	Total Skor
SS (5)	19	54%	95
S (4)	11	31%	44
KS (3)	4	11%	12
TS (2)	1	3%	2
STS (1)	0	0	0
Jumlah	35	100%	153

Berdasarkan tabel 4.19 bisa dilihat bahwa responden menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 19 orang dengan persentase sebanyak 54%, Setuju (S) sebanyak 11 orang dengan persentase sebanyak 31%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 4 orang dengan persentase 11%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 1 orang dengan persentase 3%, dan Sangat Tidak Setuju sebanyak 0. Bisa disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah memilih Sangat Setuju (SS), yang artinya bahwa prosedur penggunaan layanan di Pelabuhan Sangkulirang sangat terbuka dan jelas.

Tabel 4.21
Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.6

Pendapat	Jumlah Responden	Presentase (%)	Total Skor
SS (5)	18	51%	90
S (4)	12	34%	48
KS (3)	4	11%	16
TS (2)	1	3%	2
STS (1)	0	0	0
Jumlah	35	100%	152

Berdasarkan tabel 4.20 bisa dilihat bahwa responden menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 18 orang dengan persentase sebanyak 51%, Setuju (S) sebanyak 12 orang dengan persentase sebanyak 34%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 4 orang dengan persentase 11%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 1 orang dengan persentase 3%, dan Sangat Tidak Setuju sebanyak 0. Bisa disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah memilih Sangat Setuju (SS), yang artinya bahwa sangat mudah bagi pengguna jasa untuk menggunakan layanan di Pelabuhan Sangkulirang.

Tabel 4.22
Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.7

Pendapat	Jumlah Responden	Presentase (%)	Total Skor
SS (5)	21	60%	105
S (4)	9	26%	36
KS (3)	4	11%	16
TS (2)	1	3%	2
STS (1)	0	0	0
Jumlah	35	100%	155

Berdasarkan tabel 4.21 bisa dilihat bahwa responden menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 21 orang dengan persentase sebanyak 60%, Setuju (S) sebanyak 9 orang dengan persentase sebanyak 26%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 4 orang dengan persentase 11%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 1 orang dengan persentase 3%, dan Sangat Tidak Setuju sebanyak 0. Bisa disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah memilih Sangat Setuju (SS), yang artinya bahwa layanan yang diberikan oleh pelabuhan Sangkulirang sangat sesuai dengann kebutuhan dan harapan pengguna jasa.

Tabel 4.23
Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.8

Pendapat	Jumlah Responden	Presentase (%)	Total Skor
SS (5)	18	51%	90
S (4)	14	40%	56
KS (3)	1	3%	3
TS (2)	2	6%	4
STS (1)	0	0	0
Jumlah	35	100%	153

Berdasarkan tabel 4.22 bisa dilihat bahwa responden menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 18 orang dengan persentase sebanyak 51%, Setuju (S) sebanyak 14 orang dengan persentase sebanyak 40%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 1

orang dengan presentase 3%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 2 orang dengan presentase 6%, dan Sangat Tidak Setuju sebanyak 0. Bisa disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah memilih Sangat Setuju (SS), yang artinya bahwa pelabuhan Sangkulirang selalu terbuka untuk menerima umpan balik dari pengguna jasa tentang kualitas layanannya.

Tabel 4.24

Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.9

Pendapat	Jumlah Responden	Presentase (%)	Total Skor
SS (5)	20	57%	100
S (4)	10	29%	40
KS (3)	4	11%	12
TS (2)	1	3%	2
STS (1)	0	0	0
Jumlah	35	100%	154

Berdasarkan tabel 4.23 bisa dilihat bahwa responden menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 20 orang dengan persentase sebanyak 57%, Setuju (S) sebanyak 10 orang dengan persentase sebanyak 29%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 4 orang dengan presentase 11%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 1 orang dengan presentase 3%, dan Sangat Tidak Setuju sebanyak 0. Bisa disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah memilih Sangat Setuju (SS), yang artinya bahwa pelabuhan Sangkulirang sangat cepat dalam memberikan layanan kepada pengguna jasa.

Tabel 4.25

Penilaian Responden Mengenai Pernyataan Y.10

Pendapat	Jumlah Responden	Presentase (%)	Total Skor
SS (5)	16	46%	80
S (4)	14	40%	56
KS (3)	4	11%	12
TS (2)	1	3%	2
STS (1)	0	0	0
Jumlah	35	100%	150

Berdasarkan tabel 4.24 bisa dilihat bahwa responden menjawab Sangat Setuju (SS) sebanyak 16 orang dengan persentase sebanyak 46%, Setuju (S) sebanyak 14 orang dengan persentase sebanyak 40%, Kurang Setuju (KS) sebanyak 4 orang dengan persentase 11%, Tidak Setuju (TS) sebanyak 0, dan Sangat Tidak Setuju sebanyak 0. Bisa disimpulkan bahwa responden yang paling banyak adalah memilih Sangat Setuju (SS), yang artinya bahwa pelabuhan Sangkulirang sangat efisien dalam menggunakan sumber dayanya untuk memberikan layanan kepada pengguna jasa.

Tabel 4.26

Hasil Kuisisioner Variabel Y (Pelayanan Jasa)

No	Variabel Pelayanan Jasa (Y)	Jawaban Responden					Jumlah Bobot
		SS	S	KS	TS	STS	
1	Pelabuhan Sangkulirang memberikan tanggapan yang sangat cepat terhadap permintaan pengguna jasa	20	11	1	3	0	153
2	Pelabuhan Sangkulirang selalu konsisten dalam memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada pelanggan	24	6	5	0	0	159
3	Pelabuhan Sangkulirang menyediakan berbagai jenis layanan yang sangat lengkap untuk memenuhi kebutuhan pelanggan	21	11	2	1	0	157
4	Sangat mudah bagi pengguna jasa untuk mengakses layanan di pelabuhan Sangkulirang	22	9	2	2	0	156

5	Prosedur penggunaan layanan di Pelabuhan Sangkulirang sangat terbuka dan jelas	19	11	4	1	0	153
6	Sangat mudah bagi pengguna jasa untuk menggunakan layanan di Pelabuhan Sangkulirang	18	12	4	1	0	152
7	Layanan yang diberikan oleh Pelabuhan Sangkulirang sangat sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna jasa	21	9	4	1	0	155
8	Pelabuhan Sangkulirang selalu terbuka untuk menerima umpan balik dari pengguna jasa tentang kualitas layanannya	18	14	1	2	0	153
9	Pelabuhan Sangkulirang sangat cepat dalam memberikan layanan kepada pengguna jasa	20	10	4	1	0	154
10	Pelabuhan Sangkulirang sangat efisien dalam menggunakan sumber dayanya untuk memberikan layanan kepada pengguna jasa	16	14	4	1	0	150

Tabel 4.27**Tabel Rekapitulasi Data Variabel Y**

No Pertanyaan	Hasil Jawaban					Total
	SS	S	KS	TS	STS	
1	20	11	1	3	0	35
2	24	6	5	0	0	35
3	21	11	2	1	0	35
4	22	9	2	2	0	35
5	19	11	4	1	0	35
6	18	12	4	1	0	35
7	21	9	4	1	0	35
8	18	14	1	2	0	35
9	20	10	4	1	0	35
10	16	14	4	1	0	35
Total	199	107	31	13	0	350
Presentase	57%	30%	9%	4%	0	100%

Dari rekapitulasi data variabel Y diatas dapat dikatakan bahwa rata-rata responden memilih menjawab sangat setuju (SS) = 57%, setuju (S) = 30%, kurang setuju (KS) = 9%, tidak setuju (TS) = 4%, sangat tidak setuju (STS)= 0. Hal ini dapat diartikan bahwa proses pelayanan jasa di pelabuhan Sangkulirang telah sesuai dengan Implementasi Inaportnet yang telah dilakukan.

Untuk memastikan apakah kedua variabel tersebut memiliki hubungan atau tidak, maka dapat diuji dengan statistik. Dalam penelitian ini penulis akan menjelaskan tentang pengaruh Implementasi Inaportnet terhadap pelayanan jasa di Pelabuhan Sangkulirang dengan metode sebagai berikut :

3. Uji Validitas dan Reabilitas

a. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang telah disusun benar-benar mampu mengukur apa yang harus diukur. Pengujian validitas tiap butir digunakan item, yaitu mengkorelasikan masing-masing

skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir dan nilainya dapat dilihat pada hasil pengolahan menggunakan program SPSS 27.0 pada tabel item total statistic di kolom corrected item total correlation. Suatu pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai r-hitung yang merupakan nilai corrected item total correlation lebih besar dari pada r-tabel. Untuk mencari hal ini, penulis menggunakan cara korelasi Bivariate Pearson (Produk Momen Pearson). Item-item pertanyaan yang berkorelasi signifikan dengan skor total menunjukkan item-item tersebut mampu memberikan dukungan dalam mengungkap apa yang ingin diungkap. Hasil uji validitas dapat dilihat pada tabel berikut :

Rumus mencari rtabel :

$$\begin{aligned} \text{Degree of freedom} & : n-2 \\ \text{Df} & : n(35)-2 \\ \text{Df} & : 35-2 = 33 \end{aligned}$$

1) Hasil Validitas X

Tabel 4.28

Validitas Variabel X

Variable	Nilai R Hitung	Nilai R Table	Keterangan
X1	0,909	0,3338	VALID
X2	0,869	0,3338	VALID
X3	0,809	0,3338	VALID
X4	0,842	0,3338	VALID
X5	0,808	0,3338	VALID
X6	0,849	0,3338	VALID
X7	0,830	0,3338	VALID
X8	0,797	0,3338	VALID
X9	0,860	0,3338	VALID
X10	0,800	0,3338	VALID

Pada hasil validitas data variabel X menunjukkan hasil data yang valid karena mengacu pada ketentuan apabila nilai R Hitung $>$ R Tabel maka dapat dikatakan data tersebut bersifat valid dan sebaliknya apabila R Hitung $<$ R Tabel maka data tersebut bersifat tidak valid. Pada hasil data variabel X tersebut menunjukkan bahwa data tersebut merupakan data yang valid

karena seluruh data nilai R Hitung lebih besar daripada nilai R Tabel, Hal ini menunjukkan terdapat hubungan atau pengaruh antara variabel X dan variable Y, Dapat dikatakan juga variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.

2) Hasil Validitas Y

Tabel 4.29
Validitas Variabel Y

Variable	Nilai R Hitung	Nilai R Table	Keterangan
Y1	0,905	0,3338	VALID
Y2	0,854	0,3338	VALID
Y3	0,807	0,3338	VALID
Y4	0,887	0,3338	VALID
Y5	0,880	0,3338	VALID
Y6	0,821	0,3338	VALID
Y7	0,869	0,3338	VALID
Y8	0,850	0,3338	VALID
Y9	0,877	0,3338	VALID
Y10	0,885	0,3338	VALID

Pada hasil data variabel Y tersebut menunjukkan bahwa data tersebut merupakan data yang valid karena seluruh data nilai R Hitung > nilai R Tabel, Hal ini menunjukkan terdapat hubungan atau pengaruh antara variabel X dan variabel Y. Dari kedua hasil validitas tersebut dapat dikatakan bahwa hasil keduanya menunjukkan hasil yang valid, sehingga dapat dikatakan terdapat hubungan atau pengaruh antara variabel X dan variabel Y.

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui apakah alat pengumpul data pada dasarnya menunjukkan ketepatan, keakuratan kestabilan, atau

konsistensi alat tersebut dalam mengungkapkan gejala-gejala tertentu dari sekelompok individu, walaupun dilakukan pada waktu yang berbeda. Dalam penentuan tingkat reliabilitas suatu instrumen penelitian, secara umum keandalan dalam kisaran $> 0,60$ s/d $0,80$ baik, serta dalam kisaran $> 0,80$ s/d $1,00$ dianggap sangat baik (Santoso, 2001:227). Untuk menentukan reliabilitas terhadap butir-butir pertanyaannya variable dilakukan pengujian dengan komputer program SPSS 25.0 dengan rumus Cronbach's Alpha.

Berdasarkan tingkat reliabilitas, hasil uji koefisien reliabilitas (ralpha) terhadap kedua instrumen variabel yang diuji dapat dirangkum pada tabel di bawah ini :

1) Hasil Statistik Reabilitas Variabel X

Tabel 4.30

Hasil Statistik Reabilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.951	10

Pada tabel statistik Realibilitas variabel X tersebut terdapat hasil dari Cronbanch's Alpha sebesar 0,951, untuk pengaruh implementasi *inaportnet* (Variabel X), yaitu 0,951 dengan kemampuan baik. Artinya, pertanyaan dari setiap kuesioner adalah reliabel diterima untuk variabel mekanisme pengaruh implementasi *inaportnet* (Variabel X).

2) Hasil Statistik Reabilitas Variabel Y

Tabel 4.31

Hasil Statistik Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.962	10

Pada tabel statistik Realibilitas variabel Y tersebut terdapat hasil dari Cronbanch's Alpha sebesar 0,962, untuk pelayanan jasa (Variabel

Y), yaitu 0,962 dengan kemampuan baik. Artinya, pertanyaan dari setiap kuesioner adalah reliabel diterima untuk variabel kepuasan customer (Variabel Y). Dari Kedua hasil tabel statistik Realibilitas tersebut menunjukkan bahwa variabel X dan variabel Y bersifat Reliabel atau Handal, hal ini menunjukkan bahwa nilai konsistensi Instrumen Penelitian tersebut sudah baik.

c. Uji Normalitas

Tabel 4.32

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			35
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		5.06973230
Most Extreme Differences	Absolute		.120
	Positive		.077
	Negative		-.120
Test Statistic			.120
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		.225
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.215
		Upper Bound	.236

Berdasarkan hasil pengujian diatas dengan menggunakan aplikasi SPSS di dapatkan nilai uji Normalitas sebesar 0,200. Dengan ketentuan jika nilai uji Normalitas di atas 0,05 maka berdistribusi normal, jika di bawah 0,05 maka berdistribusi tidak normal. Maka nilai signifikansi menunjukkan $0.200 > 0.05$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

d. Analisis Koefisien Korelasi

Analisis koefisien korelasi ini bertujuan untuk menyatakan derajat dan arah hubungan linear antara dua variabel. Ketika terdapat hubungan linear sempurna, setiap perubahan pada variabel Pelayanan Jasa (Y). Korelasi antara dua variabel dinyatakan dengan koefisien korelasi yang

dihitung dengan r table (*Pearson's correlation*). Berikut ini merupakan hasil pengujian analisis yang dilakukan dengan menggunakan SPSS sebagai berikut :

Tabel 4.33
Hasil Uji Koefisien Korelasi

		Correlations	
		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.704**
	Sig. (2-tailed)		<,001
	N	35	35
Y	Pearson Correlation	.704**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	
	N	35	35

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan tabel 4.20 diatas, hasil analisis koefisien korelasi di atas menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi antara variabel Pengaruh Implementasi Inaportnet (X) dengan variabel Pelayanan Jasa (Y) diperoleh hasil perhitungan korelasi diatas sebesar 0,704 yang memiliki pengaruh yang sangat kuat yaitu berada pada interval 0.60-0,80.

Berdasarkan analisis koefisien korelasi di atas, variabel Pengaruh Implementasi Inaportnet (X) terhadap variabel Pelayanan Jasa (Y) mempunyai pengaruh yang signifikan pada taraf (*Alpha*) yaitu variabel Pengaruh Implementasi Inaportnet (X) dengan nilai signifikan sebesar 0,704 terhadap variabel Pelayanan (Y). Dapat disimpulkan bahwa variabel Pengaruh Implementasi Inaportnet (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Pelayanan Jasa (Y).

e. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana ini di lakukan untuk melihat seberapa besar Pengaruh Implementasi Inaportnet (X) terhadap Pelayanan Jasa (Y), maka perhitungan regresi linear sederhana yang dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.34
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.943	4.984		1.192	.242
	X	.878	.114	.803	7.727	<.001

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil analisis regresi tersebut, maka model regresi yang mengatakan Pengaruh Implementasi Inaportnet (X) terhadap Pelayanan Jasa (Y) dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = 5,943 + 0,878X$$

Berdasarkan persamaan diatas dapat diketahui nilai konstantanya sebesar 5,943 secara matematis, nilai konstanta ini menyatakan bahwa nilai konsisten variabel Pengaruh Implementasi Inaportnet (X) adalah sebesar 5,943. Koefisien regresi X sebesar 0,878 yang menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Pengaruh Implementasi inaportnet (X), maka nilai Pelayanan Jasa (Y) akan bertambah sebesar 0,878. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel Pengaruh Implementasi Inaportnet (X) terhadap variabel Pelayanan Jasa (Y) adalah positif.

f. Analisis Koefisien Determinasi

Analisis koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur hubungan antar variabel bebas dalam penelitian ini (Pengaruh Implementasi Inaportnet) terhadap variabel terikat (Pelayanan Jasa) yang diukur dengan menggunakan nilai *Adjusted R-Square* dengan nilai koefisien determinasi berkisar antara 0 – 1 atau 0 – 100%. Kriteria dalam pengujian ini yaitu semakin besar nilai *Adjusted R-Square* yang dihasilkan sehingga mendekati angka 1, maka dapat dikatakan hubungan antar variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) akan semakin kuat, atau jika minimal 0,5 masih bisa dikatakan baik. Berikut ini merupakan hasil pengujian koefisien determinasi yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.35
Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.803 ^a	.644	.633	4.226

a. Predictors: (Constant), X
b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil pengujian koefisien determinasi pada tabel 4.35, penulis dapat menyimpulkan bahwa nilai *R* dalam penelitian ini sebesar 0.803, Untuk nilai *R-Square* dalam penelitian ini sebesar 0,644, dan nilai *Adjusted R-Square* (*R*²) yang dihasilkan sebesar 0.633. Berdasarkan hasil ini peneliti dapat memberikan kesimpulan bahwa variabel Pengaruh Implementasi Inaportnet (X) dapat mempengaruhi variabel Pelayanan Jasa (Y) dengan baik sebesar 64,4%.

g. Uji Hipotesis

Uji statistik *t* dilakukan untuk mengetahui Pengaruh Implementasi Inaportnet (X) secara individu terhadap variabel Pelayanan Jasa (Y). Pengujian hipotesis secara parsial antara variabel independen dan variabel dependent dilakukan dengan menggunakan *t* hitung. Kriteria pengujian :

- a) Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima (signifikan).
- b) Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ maka H_0 diterima H_a ditolak (tidak signifikan).

Pengujian ini dilakukan dengan cara membandingkan antara nilai signifikansi (Sig.) dengan tingkat kepercayaan (α) sebesar 5%, atau 0,05. Jika nilai signifikansi $\geq 0,05$, maka H_0 diterima, dan H_a ditolak, tetapi jika nilai signifikansi $\leq 0,05$, maka H_0 ditolak, dan H_a diterima. Berikut ini merupakan hasil pengujian statistik *t*, yaitu sebagai berikut :

Tabel 4.36
Hasil Hipotesis

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	5.943	4.984		.242
	X	.878	.114	.803	7.727 [*]

a. Dependent Variable: Y

Hasil pengujian hipotesis dalam penelitian ini yang menyebutkan variabel Pengaruh Implementasi Iaportnet (X) memiliki pengaruh positif terhadap variabel Pelayanan Jasa (Y), dimana untuk hipotesis ini memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,242 yang dimana lebih besar dari taraf signifikansi sebesar 0,05. Selain dengan nilai signifikansinya, dapat dilakukan juga dengan membandingkan nilai thitung terhadap ttabel.

Dalam mencari ttabel yaitu dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

Nilai sign. < 0,05

Nilai thitung > Nilai ttabel

$$\begin{aligned}
 \text{ttabel} &= t(\alpha; n-k-1) \\
 &= t(0,05; 35-1-1) \\
 &= (0,05; 33) \\
 &= 2,034
 \end{aligned}$$

Dengan demikian ttabel yang didapatkan sebesar 2,034. Untuk perbandingan thitung dan ttabel yaitu $7,727 > 2,034$. Berdasarkan hasil tersebut, nilai signifikansi yang dihasilkan untuk hipotesis tersebut adalah $0,048 < 0,05$ dan perbandingan antara thitung dan ttabel yaitu $7,727 > 2,034$ sehingga H_0 ditolak dan H_a di terima yang berarti terdapat pengaruh variabel Pengaruh Implementasi Inaportnet (X) terhadap variabel Pelayanan Jasa (Y) pada hasil penelitian ini lebih mengarah kepada pengaruh positif.

C. PEMECAHAN MASALAH

Pemecahan masalah merupakan solusi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah. Dalam beberapa hal, pihak yang terkait dalam masalah ini melakukan pemecahan masalah yang terbaik untuk mengatasi permasalahan dalam Pengaruh Implementasi Inaportnet Terhadap Pelayanan Jasa Di Pelabuhan Sangkulirang. Pada umumnya pengambilan keputusan akan menggunakan pengetahuan, pertimbangan, dan pengalaman untuk memutuskan mana yang paling baik digunakan untuk memecahkan masalah.

Adapun pemecahan masalah setelah menganalisis data diatas antara lain :

1. Uji Hipotesis pertama dalam penelitian ini untuk mengetahui signifikansi antara Pengaruh Implementasi Inaportnet dengan Pelayanan jasa. Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,242 > 0,005$ yang dibuktikan dengan *rhitung* Pearson Correlation = $0,803 > rtabel = 0,338$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, terdapat Pengaruh Implementasi Inaportnet terhadap Pelayanan Jasa di Pelabuhan Sangkulirang.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis diketahui terdapat pengaruh signifikan pada variabel Pengaruh Implementasi Inaportnet terhadap Pelayanan Jasa di Pelabuhan Sangkulirang dengan nilai *thitung* sebesar $7,727 > 2,034$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, terdapat pengaruh Implementasi Inaportnet terhadap Pelayanan Jasa di Pelabuhan Sangkulirang.
3. Pengaruh Implementasi Inaportnet ada keterkaitan dengan Pelayanan Jasa yang ditunjukkan pada koefisien regresi sebesar 0,704. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setiap kenaikan Pengaruh Implementasi Inaportnet 1 satuan maka kinerja awak kapal cenderung mengalami penurunan sebesar 0,704 satuan, demikian pula sebaliknya. Maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik Pengaruh Implementasi Inaportnet, akan meningkatkan Pelayanan Jasa di Pelabuhan Sangkulirang.
4. Pengaruh Implementasi Inaportnet memiliki nilai r^2 (R Square) sebesar 64,4%. Artinya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) berpengaruh sebesar 64,4% sedangkan sisanya sebesar 35,6% bersumber dari faktor-faktor lainnya.
5. Berdasarkan nilai indikator tertinggi dan terendah pada variabel pengaruh sistem inaportnet (X) dimana nilai tertinggi sebesar 0,909 pada indikator “Proses pengurusan SPM di Pelabuhan Sangkulirang jauh lebih mudah dan cepat sejak

implementasi Inaportnet”. Salah satu cara untuk mempertahankan indikator tersebut yaitu dengan memberikan pelatihan rutin kepada staf pelabuhan dan pengguna jasa tentang penggunaan sistem Inaportnet. Ini memastikan semua pihak memahami cara kerja sistem dan dapat menggunakannya dengan efektif. Sedangkan nilai terendah sebesar 0,797 pada indikator “Implementasi Inaportnet telah meningkatkan efisiensi dalam proses kedatangan dan keberangkatan kapal di Pelabuhan sangkulirang”. Untuk meningkatkan implementasi Inaportnet agar lebih efisien dalam proses kedatangan dan keberangkatan kapal di Pelabuhan sangkulirang yaitu, pastikan infrastruktur teknologi informasi seperti server, jaringan internet, dan perangkat keras yang digunakan dalam operasional Inaportnet memiliki kualitas dan kapasitas yang memadai untuk menangani volume data dan transaksi yang tinggi, berikan pelatihan yang komprehensif dan berkelanjutan bagi semua pengguna Inaportnet, termasuk staf pelabuhan, agen pelayaran, dan operator kapal, untuk memastikan mereka memahami dan dapat memanfaatkan semua fitur sistem dengan efektif.

6. Berdasarkan nilai indikator tertinggi dan terendah pada variabel pelayanan jasa (Y) dimana nilai tertinggi sebesar 0,905 pada indikator “Pelabuhan Sangkulirang memberikan tanggapan yang sangat cepat terhadap permintaan pengguna jasa”. Cara mempertahankan indikator tersebut yaitu, memonitor kinerja pelayanan secara real-time untuk memastikan bahwa tanggapan terhadap permintaan pengguna jasa diberikan dengan cepat. Lakukan evaluasi berkala terhadap kinerja pelayanan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. Sedangkan nilai terendah sebesar 0,807 pada indikator “Pelabuhan Sangkulirang menyediakan berbagai jenis layanan yang sangat lengkap untuk memenuhi kebutuhan pelanggan”. Untuk meningkatkan indikator tersebut yaitu, tingkatkan fasilitas pelabuhan seperti dermaga, dan peralatan bongkar muat agar lebih modern dan efisien, implementasikan sistem manajemen pelabuhan yang terintegrasi untuk memudahkan pengelolaan operasional,

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis regresi dan koefisien korelasi, koefisien determinasi dan uji hipotesis antara Implementasi Inaportnet terhadap Pelayanan Jasa , maka dapat diambil kesimpulan yaitu:

1. Fokus penelitian ini dilakukan pada dua variabel yaitu Pengaruh Implementasi Inaportnet terhadap Pelayanan Jasa. Dengan korelasi Pengaruh Implementasi Inaportnet (X) terhadap Pelayanan Jasa (Y) di Pelabuhan Sangkulirang, didapatkan data koefisien korelasi sebesar 0,704 ($r_{xy} = 0,704$) membuktikan bahwa adanya hubungan atau pengaruh antara Implementasi Inaportnet terhadap Pelayanan Jasa $r_{hitung} \text{ Pearson Correlation} = 0,644 > r_{tabel} = 0,333$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, terdapat pengaruh antara Implementasi Inaportnet terhadap Pelayanan Jasa. Tingkat hubungan antara variabel X terhadap Variabel termasuk dalam kategori sangat kuat.
2. Melalui analisis koefisien determinasi antara Pengaruh Implementasi Inaportnet terhadap *Pelayanan Jasa* dan dari perhitungan koefisien determinasi (R^2) didapatkan nilai koefisien determinasi sebesar 64,4% ($KD = 64,4\%$) yang artinya Pengaruh Implementasi Inaportnet terhadap Pelayanan Jasa sebesar 64,4% dan sisanya sebesar 35,6% berasal dari faktor lain di luar penelitian ini.
3. Uji hipotesis koefisien korelasi terhadap populasi yang dipaparkan diperoleh hasil $t_{hitung} > t_{tabel}$ hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan uji t sebesar 7,727 dengan $t_{tabel} 2,034$ atau $7,727 > 2,034$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya ada pengaruh yang signifikan antara Pengaruh Implementasi Inaportnet terhadap Pelayanan Jasa. Dengan hasil secara keseluruhan membuktikan bahwa secara statistic Implementasi Inaportnet berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Jasa.

B. SARAN

Berdasarkan pembahasan dan hasil penelitian yang telah dilakukan di atas maka penulis memberikan saran dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan implementasi Inaportnet agar lebih efisien dalam proses kedatangan dan keberangkatan kapal di Pelabuhan sangkulirang yaitu, pastikan infrastruktur teknologi informasi seperti server, jaringan internet, dan perangkat keras yang digunakan dalam operasional Inaportnet memiliki kualitas dan kapasitas yang memadai untuk menangani volume data dan transaksi yang tinggi, berikan pelatihan yang komprehensif dan berkelanjutan bagi semua pengguna Inaportnet, termasuk staf pelabuhan, agen pelayaran, dan operator kapal, untuk memastikan mereka memahami dan dapat memanfaatkan semua fitur sistem dengan efektif, lakukan monitoring secara rutin terhadap kinerja Inaportnet dan evaluasi secara berkala untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.
2. Untuk menyediakan berbagai jenis layanan yang sangat lengkap serta memenuhi kebutuhan pelanggan di pelabuhan Sangkulirang yaitu, tingkatkan fasilitas pelabuhan seperti dermaga, dan peralatan bongkar muat agar lebih modern dan efisien, implementasikan sistem manajemen pelabuhan yang terintegrasi untuk memudahkan pengelolaan operasional, adakan pelatihan dan sertifikasi bagi karyawan untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam pengelolaan pelabuhan, Terapkan protokol keselamatan kerja yang ketat untuk melindungi pekerja dan pengguna jasa.
3. Untuk meningkatkan pelayanan jasa di PT. Bahari Eka Nusantara diharapkan menyelenggarakan pelatihan berkala tentang penggunaan dan optimalisasi sistem Inaportnet untuk seluruh staf yang terlibat, pastikan jaringan internet dan infrastruktur IT lainnya berjalan optimal untuk mencegah downtime yang bisa mengganggu operasional, kembangkan portal informasi yang mudah diakses oleh pelanggan untuk mendapatkan panduan dan bantuan terkait penggunaan Inaportnet.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*, 1(2), 83–101.
- Arikunto. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendidikan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arisanti, D., Widyawati, N., & Novitasari, D. F. (2023). Analisis Inaportnet Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening pada perusahaan pelayaran. *Jejaring Administrasi Publik*, 14(1), 42–75. Retrieved from [http://repositori.stiamak.ac.id/id/eprint/373/1/Analisis Inaportnet%2C Dian.pdf](http://repositori.stiamak.ac.id/id/eprint/373/1/Analisis%20Inaportnet%2C%20Dian.pdf)
- Atmadjati, A. (2018). *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini*. Yogyakarta: Deepublish.
- Darmadi, H. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Duli, N. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa Konsep Dasar untuk Penulisan Skripsi dan Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Deepublish.
- Finaka, A. W. (2020). Indonesia Sebagai Poros Maritim Dunia. Retrieved August 1, 2024, from https://indonesiabaik.id/motion_grafis/indonesia-sebagai-poros-maritim-dunia
- Fitzsimmons, J., & Fitzsimmons, M. (2006). *Service Management*. New York: Tata McGraw Hill Education Private Limited.
- Heryana, A. (2018). *Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif*. Bekasi: Universitas Esa Unggul.
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Quadrant.
- Karlina, E., Rosanto, O., Saputra, N. E., Sitasi, C., & Karlina, E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta*, 3(1), 7–16. <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1.5011>
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Kemenhub RI. (2021). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Usaha Jasa Terkait Dengan Angkutan Di Perairan. Indonesia*. Jakarta: Kementerian Perhubungan RI.
- Kemenhub RI. (2022). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 8 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pelayanan Kapal Melalui Inaportnet*. Jakarta: Kementerian Perhubungan RI.



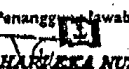

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing Management* (13th ed.). New York: Pearson Educación.
- Kuncoro, A. W. (2016). *Metode Riset Bisnis dan Ekonomi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kurniawan, A., Seminar, K. B., Iskandar, B. H., & Nasution, S. (2015). Studi Kelayakan Inaportnet dan Strategi Pengembangan E-Business di Pelabuhan Makassar. *Warta Penelitian Perhubungan*, 27(5), 345–356. <https://doi.org/10.25104/warlit.v27i5.797>
- Lasse. (2018). *Manajemen Kepelabuhanan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Lasse, D. A. (2017). *Manajemen Peralatan : Aspek Operasional dan Perawatan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Lintang, R. (2016). *Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Pacto Tour dan Travel Medan*. Medan: Universitas Medan Area.
- Malisan, J., & Tresnawati, W. (2019). Implementasi Inaportnet dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. *Warta Penelitian Perhubungan*, 31(2), 67–74. <https://doi.org/10.25104/warlit.v31i2.1267>
- Maulita, M., & Rahmat, R. (2022). Tinjauan Implementasi Sistem Inaportnet (Sebuah Studi Literatur). *Jurnal Maritim*, 12(1), 26–28. Retrieved from <https://e-journal.polnes.ac.id/index.php/maritim/article/view/1515>
- Narantaka, E. A. (2022). *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Bunker Selama Pandemi Covid-19 Di PT Pelayaran Athalla Putra Cipunagara*. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran.
- Rangkuti, F. (2017). *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, S. (2016). *Panduan Lengkap SPSS Versi 23*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Setiono, B. A., & Melinda, N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Inapornet Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa. *Jurnal Aplikasi Pelayaran Dan Kepelabuhanan*, 13(1), 42–53. <https://doi.org/10.30649/japk.v13i1.89>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Ke-2)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, & Setiyawami. (2022). *Metode Penelitian Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2015). *Metodologi Penelitian Ekonomi & Bisnis*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, D. (2020). Pengaruh Langsung Kinerja Pelayanan Pelabuhan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kepelabuhanan Di Pelabuhan Tanjung Priok. *Wijayakusuma Prosiding Seminar Nasional*, 1(1), 106–115. Retrieved from <https://ejournal.unugha.ac.id/index.php/jarlit/article/view/276>
- Sutabri, T. (2012). *Konsep Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Syah, F. N. (2022). *Analisis Proses Spog dan Clearance Kapal Tug Boat Terhadap Kegiatan Operasional Keagenan Di PT Jaya Samudera Mandalagiri*. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran.
- Tandung, A. L., Abduh, M., Priatmaja, R. D., & Ihsan, F. (2022). Penerapan Sistem Inaportnet dalam Proses Pengurusan Dokumen Kapal. *Hengkara Majaya*, 3(2), 51–57. <https://doi.org/10.61759/hmj.v3i2.49>
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran (4th ed.)*. Yogyakarta: Andi.

LAMPIRAN

Lampiran 1

SIUPAL PT BAHARI EKA NUSANTARA

		<p>JAKARTA, MENGETAHUI : KA SUBBAGIAN TATA USA DIREKTORAT LALU LINT DAN ANGKUTAN LAUT</p> <p>Drs. AGUS PENATA KIRI NIP. 126 003 1 00</p>	
<p>DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT SURAT IZIN USAHA PERUSAHAAN ANGKUTAN LAUT (SIUPAL) (Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 52, Tahun 1999 tentang Angkutan di Perairan)</p>			
<p>NOMOR : B XXXIV - 195 / AT. 54</p>			
<p>Berdasarkan surat permohonan Saudara No. 030/BEN/Nov'07 tanggal 15/11/2007 diberikan Surat Izin Usaha Perusahaan Angkutan Laut (SIUPAL) kepada</p>			
Nama Perusahaan	: PT. BAHARI EKA NUSANTARA		
Alamat Kantor Perusahaan	: Gd. Wisma Budi Lt. 3 Ruang 304 HR. Rasuna Said Kav. C-6 Kel. Karet Kec. Setiabudi Jakarta Selatan 12920		
Nama Direktur Utama / Penanggung Jawab	: YUSTINA UTAMI (Direktur)		
Alamat Direktur Utama / Penanggung Jawab	: Taman Sari Pesona Bali Blok 8A/9 RT.003 RW.015 Kel. Pisangan Kcc. Ciputat Timur - Tangerang		
Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)	: 02.433.681.6-011.000		
<p>Kewajiban Pemegang SIUPAL :</p> <ol style="list-style-type: none">1. Mematuhi seluruh peraturan perundang-undangan yang berlaku dibidang angkutan laut, kepelabuhanan, keselamatan maritim dan lingkungan hidup.2. Bertanggungjawab atas kebenaran laporan kegiatan operasional yang disampaikan kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut.3. Melaporkan secara tertulis kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut setiap terjadi perubahan maksud dan tujuan perusahaan, susunan Direksi / Komisaris, domisili perusahaan, NPWP perusahaan dan pengurangan serta penambahan kapal.4. Setiap kapal yang dimiliki harus dilengkapi dengan spesifikasi kapal yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dengan SIUPAL ini.5. Menyusun jadwal baik untuk pelayaran tetap dan teratur atau liner maupun pelayaran yang tidak tetap dan tidak teratur atau trampet melalui media massa ataupun organisasi yang mempertemukan kepentingan pengguna dan penyedia jasa angkutan laut.6. Menyampaikan laporan tahunan kegiatan perusahaan kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut.7. Menyediakan fasilitas akomodasi untuk taruna / calon perwira yang akan melaksanakan praktek berlayar (Proyek Laut), bagi kapal yang berukuran GT. 750 keatas.8. Menyediakan ruangan untuk angkutan pos.			
<p>SIUPAL ini dapat dicabut langsung tanpa melalui proses peringatan dalam hal melakukan kegiatan yang membahayakan keamanan negara, mengoperasikan kapal tidak laik laut yang mengakibatkan korban jiwa dan harta benda, memperoleh izin usaha secara tidak sah dan perusahaan menyatakan membubarkan diri berdasarkan keputusan dari instansi yang berwenang.</p>			
<p>Surat Izin Usaha ini berlaku untuk seluruh wilayah Negara Republik Indonesia terhitung sejak tanggal dikeluarkan, selama perusahaan yang bersangkutan menjalankan kegiatan usahanya.</p>			
<p>Dikeluarkan di : JAKARTA Tanggal : 31 MARET 2008</p>		<p>DIREKTOR JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT</p> <p> JEFEENDY BATUBARA NIP. 120 087 763</p>	
<p>Penanggung Jawab</p> <p> PT. BAHARI EKA NUSANTARA YUSTINA UTAMI (Direktur)</p>		<p>DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT</p> <p></p>	

Lampiran 2

Surat Persetujuan Berlayar

7/31/24, 8:00 PM

sps-inaportnet.dephub.go.id/index.php/builtin/manage/spb/cetak/BDN.IDSKI.2308.000080



SANGKULIRANG,
KALIMANTAN
SPB.IDSKI.0823.0000082

REPUBLIK INDONESIA
THE REPUBLIC OF INDONESIA

SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR
PORT CLEARANCE

No. : SPB.IDSKI.0823.0000082

Berdasarkan UU No 17 Tahun 2008 Pasal 219 ayat 1
Under This Shipping Act No.17, 2008 Article 219 (1)

Nama Kapal <i>Ship Name</i>	NADHIF	Tonnase Kotor <i>Gross Tonnage</i>	30000
Bendera Kebangsaan <i>Nationality Flag</i>	INDONESIA	Nakhoda <i>Master</i>	SELVIANUS OGE KARURUKAN
Nomor IMO <i>IMO Number</i>	9254551	Tanda Panggilan <i>Call Sign</i>	YBPX2

Sesuai dengan Surat Pernyataan Keberangkatan Kapal yang dibuat oleh Nakhoda kapal tanggal 11 Aug 2023 Pukul 06:50:17 WS,
In accordance with Sailing Declaration issued by Master on dated 11 Aug 2023 Time 06:50:17 LT,

Bahwa kapal telah memenuhi seluruh ketentuan pada pasal 219 (3) UU No. 17 Tahun 2008
That ship has fully comply with the provision of article 219 (3) Shipping Act. 17, 2008

Dengan ini kapal tersebut di atas disetujui untuk
The above mentioned vessel is hereby granted for

Bertolak dari <i>Departure from</i>	: AREA LABUH LOADING POINT PT. INDEXIM COALINDO	Pada tanggal / jam <i>on date/time</i>	: 11 AUG 2023 19:00:00	Pelabuhan tujuan <i>Port of destination</i>	: BANTEN
Jumlah awak kapal <i>Number Of Ship Crews</i>	: 24 ORANG TERMASUK NAKHODA			Dengan Muatan <i>With cargoes</i>	: SESUAI MANIFEST
Tempat diterbitkan <i>Place of Issued</i>	: SANGKULIRANG, KALIMANTAN				
Pada Tanggal <i>Date</i>	: 11 AUG 2023				
Jam <i>Time</i>	: 14:50:48				

SYAHBANDAR
HARBOUR MASTER

Perhatian :

1. Surat Persetujuan Berlayar ini berlaku paling lama 24 jam sejak di terbitkan dan kapal wajib meninggalkan pelabuhan.
This Port Clearance expired 24 hour due to date of issued and ship should leave of port.
2. Apabila dalam 24 jam Pemilik, agen atau Nakhoda Kapal tidak melayarkan kapalnya sejak Surat Persetujuan Berlayar diterbitkan, agar dikembalikan ke Syahbandar untuk penerbitan kembali, apabila perlu mengajukan permohonan Surat Persetujuan Berlayar yang baru.
Within 24 hours after issued the port clearance, the owner, agent or master of any vessel which fails to sails, Port Clearance shall be returned to the Harbour Master for the re-issued, and if so required, obtain a new port clearance.
3. Surat Persetujuan Berlayar ini tidak berlaku apabila terdapat coretan-coretan atau perubahan-perubahan.
This Port Clearance expired if any corrections or deletions.

Lampiran 3

Laporan Kedatangan/Keberangkatan Kapal

7/31/24, 8:02 PM

simpadu-inaportnet.dephub.go.id/document/pdfs/lk3_nakhoda/SL003.DN.IDSKI.2308.000080

LAPORAN KEDATANGAN / KEBERANGKATAN KAPAL

NAMA : NADHIF
UKURAN : 30000 GT
NAKHODA : SELVIANUS OGE KARURUKAN

NO	TIBA			BERANGKAT		
1	Dari : OBI ISLAND			Tujuan : BANTEN		
2	Tanggal : 06-08-2023 12:05:00			Tanggal : 11-08-2023 19:00:00		
3	Bongkar			Muat		
4	Jenis Barang		Jumlah Unit/Ton/M ³	Jenis Barang		Jumlah Unit/Ton/M ³
				BATU BARA		1/52,000/0
				Lanjut		
	Jenis Barang		Jumlah Unit/Ton/M ³			
4	Turun			Naik		
	No.	Penumpang	Jumlah	No.	Penumpang	Jumlah

, 11 Aug 2023,
PT. BAHARI EKA NUSANTARA
NADHIF

SELVIANUS OGE KARURUKAN
NAKHODA



Lampiran 4

Surat Persetujuan Olah Gerak Kapal

7/31/24, 7:58 PM

sps-inaportnet.dephub.go.id/index.php/builtin/manage/spog/cetak/SPS.SPOG.IDSKI.2308.000030



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT
KANTOR UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS III SANGKULIRANG**

Telp : -
Hotline :

Fax :
Email :
syahbandarsangkulirang@gmail.com

SURAT PERSETUJUAN OLAH GERAK

No : SPOG.IDSKI.0823.0000029

DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Pelayaran;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2010 tentang Kenavigasian;
4. Permenhub No. 72 Th 2021 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Penyelenggara Pelabuhan;
5. Peraturan Bandar (redenreglement) 1925;
6. Peraturan Pencegahan Tubrukan di Laut (Colreg) 1972.

Yang bertandatangan dibawah ini Kepala KANTOR UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS III SANGKULIRANG, Sesuai surat Permohonan dari PT. BAHARI EKA NUSANTARA, Nomor SPS.SPOG.IDSKI.2308.000030, Tanggal 05 Aug 2023, Perihal : Persetujuan Olah Gerak Kapal

Dengan ini memberikan persetujuan kepada kapal tersebut dibawah ini:

Nama Kapal : NADHIF
Jenis Kapal : BULK CARRIER / CURAH
Bendera : INDONESIA
Isi Kotor : 30000
Nakhoda : Selvianus Oge Karurukan
Milik / Agen : PT. BAHARI EKA NUSANTARA
Untuk bergerak dari : LAUT ke AREA LABUH LOADING POINT PT. INDEXIM COALINDO (dalam DLKr/DLKp)
Waktu Gerak : 2023-08-06 13:10:00
Keperluan : PEMANDUAN KAPAL MASUK
Nama Pandu : CAPT KOKO WHATMAYUNARKO

Persetujuan ini diberikan untuk maksud dan tujuan diatas dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Radio VHF harus stand by pada chanel 12 / 16.
2. Tidak mengganggu alur masuk dan keluar kapal
3. Tidak mengganggu kelancaran kegiatan kapal lainnya;
4. Memasang semboyan sosok benda / penerangan sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Diawasi dengan cukup sesuai ketentuan;
6. Kegiatan hanya di Perairan Bandar;
7. Dokumen kapal harus tetap disimpan di Kantor.
8. Mematuhi semua peraturan dan ketentuan yang berlaku di Wilayah kerja KANTOR UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS III SANGKULIRANG.

Nakhoda bertanggungjawab setiap kegiatan pergerakan kapal
Persetujuan ini mulai tanggal 05 Aug 2023 s/d 08 Aug 2023

Dikeluarkan di : Sangkulirang, Kalimantan
Pada Tanggal : 05 Aug 2023
**KEPALA KANTOR UNIT
PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS
III SANGKULIRANG**



Lampiran 5

R Tabel

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Lampiran 6

T Tabel

Titik Persentase Distribusi t (df = 1 – 40)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
1	1.00000	3.07768	6.31375	12.70620	31.82052	63.65674	318.30884
2	0.81650	1.88562	2.91999	4.30265	6.96456	9.92484	22.32712
3	0.76489	1.63774	2.35336	3.18245	4.54070	5.84091	10.21453
4	0.74070	1.53321	2.13185	2.77645	3.74695	4.60409	7.17318
5	0.72669	1.47588	2.01505	2.57058	3.36493	4.03214	5.89343
6	0.71756	1.43976	1.94318	2.44691	3.14267	3.70743	5.20763
7	0.71114	1.41492	1.89458	2.36462	2.99795	3.49948	4.78529
8	0.70639	1.39682	1.85955	2.30600	2.89646	3.35539	4.50079
9	0.70272	1.38303	1.83311	2.26216	2.82144	3.24984	4.29681
10	0.69981	1.37218	1.81246	2.22814	2.76377	3.16927	4.14370
11	0.69745	1.36343	1.79588	2.20099	2.71808	3.10581	4.02470
12	0.69548	1.35622	1.78229	2.17881	2.68100	3.05454	3.92963
13	0.69383	1.35017	1.77093	2.16037	2.65031	3.01228	3.85198
14	0.69242	1.34503	1.76131	2.14479	2.62449	2.97684	3.78739
15	0.69120	1.34061	1.75305	2.13145	2.60248	2.94671	3.73283
16	0.69013	1.33676	1.74588	2.11991	2.58349	2.92078	3.68615
17	0.68920	1.33338	1.73961	2.10982	2.56693	2.89823	3.64577
18	0.68836	1.33039	1.73406	2.10092	2.55238	2.87844	3.61048
19	0.68762	1.32773	1.72913	2.09302	2.53948	2.86093	3.57940
20	0.68695	1.32534	1.72472	2.08596	2.52798	2.84534	3.55181
21	0.68635	1.32319	1.72074	2.07961	2.51765	2.83136	3.52715
22	0.68581	1.32124	1.71714	2.07387	2.50832	2.81876	3.50499
23	0.68531	1.31946	1.71387	2.06866	2.49987	2.80734	3.48496
24	0.68485	1.31784	1.71088	2.06390	2.49216	2.79694	3.46678
25	0.68443	1.31635	1.70814	2.05954	2.48511	2.78744	3.45019
26	0.68404	1.31497	1.70562	2.05553	2.47863	2.77871	3.43500
27	0.68368	1.31370	1.70329	2.05183	2.47266	2.77068	3.42103
28	0.68335	1.31253	1.70113	2.04841	2.46714	2.76326	3.40816
29	0.68304	1.31143	1.69913	2.04523	2.46202	2.75639	3.39624
30	0.68276	1.31042	1.69726	2.04227	2.45726	2.75000	3.38518
31	0.68249	1.30946	1.69552	2.03951	2.45282	2.74404	3.37490
32	0.68223	1.30857	1.69389	2.03693	2.44868	2.73848	3.36531
33	0.68200	1.30774	1.69236	2.03452	2.44479	2.73328	3.35634
34	0.68177	1.30695	1.69092	2.03224	2.44115	2.72839	3.34793
35	0.68156	1.30621	1.68957	2.03011	2.43772	2.72381	3.34005
36	0.68137	1.30551	1.68830	2.02809	2.43449	2.71948	3.33262
37	0.68118	1.30485	1.68709	2.02619	2.43145	2.71541	3.32563
38	0.68100	1.30423	1.68595	2.02439	2.42857	2.71156	3.31903
39	0.68083	1.30364	1.68488	2.02269	2.42584	2.70791	3.31279
40	0.68067	1.30308	1.68385	2.02108	2.42326	2.70446	3.30688

Lampiran 7

Hasil Kuisisioner Variabel X

X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	Total
5	5	5	4	5	4	4	4	5	4	45
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	36
3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	36
4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	46
4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	47
3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	36
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38
3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	35
4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	47
3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	37
3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	32
3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	35
4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	36
5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	49
5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	48
5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	49
5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	46
3	4	4	3	4	2	4	3	3	3	33
5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	42
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	42
4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	48
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	48
5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	48
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	49
4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	43
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49
5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	48
5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	46
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	3	2	3	2	3	4	3	3	4	29
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
147	156	154	146	156	149	154	150	153	155	1520

Lampiran 8

Hasil Kuisisioner Variabel Y

Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	Y
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	46
4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	43
5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	4	5	4	4	5	4	4	4	44
5	5	4	5	5	4	5	4	4	4	45
5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	44
2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	26
4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	33
3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	33
5	5	4	4	5	5	5	4	5	4	46
5	5	4	5	4	4	5	5	5	4	46
5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	46
4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	43
2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	27
4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	44
4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	45
4	5	4	5	4	4	5	4	5	4	44
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	47
4	5	5	5	4	5	5	5	4	5	47
4	5	5	4	4	5	4	5	4	4	44
5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	49
4	5	5	4	5	4	4	5	4	5	45
4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	46
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	24
5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	47
153	159	157	156	153	152	155	153	154	150	1542

Lampiran 9

Hasil Uji Validitas Variabel X

		Correlations										
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X
X1.1	Pearson Correlation	1	.756**	.741**	.709**	.803**	.719**	.735**	.710**	.750**	.622**	.909**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X1.2	Pearson Correlation	.756**	1	.683**	.689**	.703**	.705**	.762**	.617**	.750**	.631**	.869**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X1.3	Pearson Correlation	.741**	.683**	1	.590**	.772**	.660**	.623**	.535**	.613**	.500**	.809**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	.002	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X1.4	Pearson Correlation	.709**	.689**	.590**	1	.591**	.687**	.658**	.737**	.688**	.740**	.842**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X1.5	Pearson Correlation	.803**	.703**	.772**	.591**	1	.524**	.601**	.580**	.643**	.482**	.808**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		.001	<.001	<.001	<.001	.003	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X1.6	Pearson Correlation	.719**	.705**	.660**	.687**	.524**	1	.688**	.628**	.756**	.718**	.849**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X1.7	Pearson Correlation	.735**	.762**	.623**	.658**	.601**	.688**	1	.596**	.626**	.696**	.830**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X1.8	Pearson Correlation	.710**	.617**	.535**	.737**	.580**	.628**	.596**	1	.639**	.662**	.797**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X1.9	Pearson Correlation	.750**	.750**	.613**	.688**	.643**	.756**	.626**	.639**	1	.756**	.860**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X1.10	Pearson Correlation	.622**	.631**	.500**	.740**	.482**	.718**	.696**	.662**	.756**	1	.800**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	.002	<.001	.003	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
X	Pearson Correlation	.909**	.869**	.809**	.842**	.808**	.849**	.830**	.797**	.860**	.800**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 10

Hasil Uji Validitas Y

		Correlations										
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y1.6	Y1.7	Y1.8	Y1.9	Y1.10	Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	.695**	.693**	.824**	.817**	.656**	.820**	.741**	.799**	.728**	.905**
	Sig. (2-tailed)		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
Y1.2	Pearson Correlation	.695**	1	.582**	.782**	.683**	.714**	.813**	.683**	.701**	.752**	.854**
	Sig. (2-tailed)	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
Y1.3	Pearson Correlation	.693**	.582**	1	.573**	.639**	.667**	.687**	.730**	.571**	.864**	.807**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
Y1.4	Pearson Correlation	.824**	.782**	.573**	1	.762**	.670**	.762**	.762**	.782**	.716**	.887**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
Y1.5	Pearson Correlation	.817**	.683**	.639**	.762**	1	.735**	.667**	.703**	.853**	.725**	.880**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
Y1.6	Pearson Correlation	.656**	.714**	.667**	.670**	.735**	1	.654**	.690**	.671**	.664**	.821**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
Y1.7	Pearson Correlation	.820**	.813**	.687**	.762**	.667**	.654**	1	.583**	.730**	.789**	.869**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
Y1.8	Pearson Correlation	.741**	.683**	.730**	.762**	.703**	.690**	.583**	1	.727**	.725**	.850**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
Y1.9	Pearson Correlation	.799**	.701**	.571**	.782**	.853**	.671**	.730**	.727**	1	.712**	.877**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001	<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
Y1.10	Pearson Correlation	.728**	.752**	.864**	.716**	.725**	.664**	.789**	.725**	.712**	1	.885**
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001		<.001
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35
Y	Pearson Correlation	.905**	.854**	.807**	.887**	.880**	.821**	.869**	.850**	.877**	.885**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35	35

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Lampiran 11

Crewlist

7/31/24, 8:01 PM

sps-inaportnet.dephub.go.id/index.php/printdokumen/pelaut_lampiran/U0wwMTkuRE4USURTS0kuMjMwOC4wMDAwODA-

PENGESEHAN AWAK KAPAL NOMOR : SL0191DSKI.0823.000100										
NAMA KAPAL		NASHP	NAMA PERUSAHAAN	PT. BAHARI PRAJASANTARA	TANGGAL KEBERANGKATAN			: 2023.08.11 10:00:00		
JABAT		008 BLAND	TUJUAN	BANTEN	JUMLAH AWAK			: 24 ORANG		
DATA AWAK KAPAL										
NO	NAMA	KELAHIR	TGL LAHIR	KEBANGSAAN	KODE PELAUT	NO BURU	EXPIRED	JABATAN	BERTINGKAT	NO BERTINGKAT
1.	SELWANUS DGE KARUTRAN	M	05-03-1982	INDONESIA	820403485	7.134655	20-04-2025	MASTER	ANT-1	820510460N18215
2.	ABIMAH FIKRI	M	21-02-1983	INDONESIA	820203238	8.310754	30-08-2025	SAHAB 1	ANT-1	820203038N18120
3.	M. RIZKI TARIKHILAH AZHAR	M	06-02-1983	INDONESIA	820418374	8.310308	25-03-2025	SAHAB 2	ANT-2	820417937N02021
4.	SAHABAD MARIYAHANDI	M	12-05-1987	INDONESIA	821101840	8.073067	23-10-2024	SAHAB 3	ANT-3	821101842N02030
5.	IRWAN PRASAKTI	M	12-05-1988	INDONESIA	821103357	8.303559	26-05-2025	SAHAB 4	ANT-4	821103357N03030
6.	SUMANTRI LIRNATO SIKOT	M	26-07-1975	INDONESIA	820010180	9.090630	19-01-2025	KRM	ATT-1	820010180N10223
7.	RAJUT HARSOYO	M	28-08-1980	INDONESIA	820014810	8.148200	30-03-2024	MABINS 2	ATT-2	820014810N10107
8.	TIO JUNG KUGICHOKI	M	21-10-1987	INDONESIA	821904724	1.081629	20-10-2024	MABINS 3	ATT-3	821904724N03018
9.	MOKHARIS BIAN RIZKI	M	05-03-1991	INDONESIA	821907717	1.198108	10-12-2025	MABINS 4	ATT-4	821907717N03019
10.	MOKI SEDWAN ROKHATULLLOHI	M	05-09-1987	INDONESIA	821753367	1.120943	11-07-2025	MABINS 5	ATT-5	821753367N03022
11.	AGUS RICHMANAN	M	06-04-1980	INDONESIA	820103337	0.673280	30-06-2024	ELECTRICIAN	RATINGS	820103337N03025
12.	YOPEN PERBWA	M	21-05-1987	INDONESIA	820010228	0.102501	30-06-2024	SOLOK	RATINGS	820010228N03074
13.	ANDRI SAPINARI	M	09-02-1980	INDONESIA	821103367	0.020000	20-10-2020	MSE 10	RATINGS	821103367N04074
14.	PAIJAR ABULLAH	M	27-07-1980	INDONESIA	820210165	0.198605	10-08-2025	J. MUSE 1	RATINGS	820210165N03022
15.	WIRATNO COKR YULANTO	M	20-07-1977	INDONESIA	820110052	0.195270	10-11-2023	J. MUSE 2	RATINGS	820110052N03022
16.	SURIRUN	M	15-05-1975	INDONESIA	8200066197	0.033730	15-07-2024	J. MUSE 3	RATINGS	8200066197N03417
17.	OKTAMARUS TATENGHAG	M	01-10-1974	INDONESIA	820506087	0.111366	30-09-2025	MANDOR	RATINGS	820506087N02396
18.	BILUT BAKTI UTOMO	M	05-07-1975	INDONESIA	820100623	0.030311	30-02-2025	CHIEF 1	RATINGS	820100623N02020
19.	P E N D I	M	06-05-1989	INDONESIA	821101185	0.110324	30-10-2024	CHIEF 2	RATINGS	821101185N02021
20.	T R I Y O N O	M	06-05-1990	INDONESIA	820101033	0.001088	30-03-2026	CHIEF 3	RATINGS	820101033N02016
21.	MARCOYO	M	11-03-1998	INDONESIA	820407749	0.033610	20-06-2024	KOKI	FOOD HANDLING	820407749N03170
22.	MOKI AMUDJUN	M	16-02-1982	INDONESIA	821004108	0.031422	20-02-2025	PELAYAN	RATINGS	821004108N02017
23.	MOKI RAMADHAN	M	24-11-2000	INDONESIA	821200008	0.034477	10-06-2024	KABUT MERN	BST	821200008N03030
24.	MOKI HIRI FAKHUL RICHRAU	M	09-03-2001	INDONESIA	821210386	0.032003	30-04-2020	KAPALI L/O	BST	821210386N03021



DIKELUARKAN : SANGKULIRANG, KALIMANTAN
PADA TANGGAL : 11 AGUS 2023
AN. KEPALA KANTOR UNIT PENYELenggara PELABUHAN KELAS II SANGKULIRANG

https://sps-inaportnet.dephub.go.id/index.php/printdokumen/pelaut_lampiran/U0wwMTkuRE4USURTS0kuMjMwOC4wMDAwODA-