

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



SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN INAPORTNET TERHADAP
KELANCARAN PELAYANAN KAPAL PT. MERATUS
LINE CABANG MEDAN**

Oleh :

ANGEL KARINA BR TARIGAN

NRP. 463200600

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV

JAKARTA

2024

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



SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN INAPORTNET TERHADAP
KELANCARAN PELAYANAN KAPAL PT. MERATUS
LINE CABANG MEDAN**

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

Oleh :

ANGEL KARINA BR TARIGAN

NRP. 463200600

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV

JAKARTA

2024

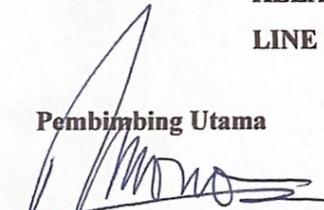
**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : ANGEL KARINA BR TARIGAN
NRP : 463200600
Program Pendidikan : DIPLOMA IV
Program Studi : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN
KEPELABUHANAN
Judul : ANALISIS PENERAPAN INAPORTNET TERHADAP
KELANCARAN PELAYANAN KAPAL PT. MERATUS
LINE CABANG MEDAN

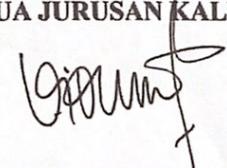
Pembimbing Utama


Dr. Eka Budi Tjahjono, S.H., M.H
Pembina (IV/b)
NIP : 19590316 198503 1 001

Jakarta, 25 Juni 2024
Pembimbing Pendamping


Roma Dormawaty, S.Si.T., M.M
Penata Tk. I (III/d)
NIP : 19790413 200212 2 001

KETUA JURUSAN KALK


Dr. Vidya Selasdini, S.Si.T., 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 : ANGEL KARINA BR TARIGAN
NRP : 463200600
Program Pendidikan : DIPLOMA IV
Program Studi : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHANAN
Judul : ANALISIS PENERAPAN INAPORTNET TERHADAP PELAYANAN KAPAL PT. MERATUS LINE CABANG MEDAN

Ketua Penguji

M. Yusuf, S.E., M.M

Pembina (IV/a)

NIP. 19591212 198403 1 007

Anggota Penguji

Capt. Ferro Hidayah, M. Mar., M. MTr

Penata Tk. 1 (III/d)

NIP. 19740708 200912 1 001

Anggota Penguji

Dr. Eka Budi Tjahjono, S.H., M.H

Pembina (IV/b)

NIP. 19590316 198503 1 001

Mengetahui,

Ketua Jurusan KALK

Dr. Vidya Selasdini, S.Si.T., M. M.Tr

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19831227 200812 2 002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas karunia, rahmat dan hidayah-Nya yang tidak terkira sehingga dengan izin-Nya Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dimana merupakan suatu kewajiban bagi Taruna dan Taruni Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta sesuai dengan yang telah ditetapkan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta sebagai salah satu syarat kelulusan program Diploma IV tahun ajaran 2023-2024.

Penyusunan skripsi ini didasarkan atas pengalaman yang penulis dapatkan selama menjalani praktik darat di perusahaan pelayaran, serta semua pengetahuan yang diberikan oleh dosen pada saat pendidikan melalui literatur-literatur yang berhubungan dengan judul skripsi yang penulis ajukan. Adapun judul skripsi yang penulis pilih adalah :

“ ANALISIS PENERAPAN INAPORTNET TERHADAP KELANCARAN PELAYANAN KAPAL PT. MERATUS LINE CABANG MEDAN”

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan dan masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang sedalam-dalamnya kepada yang terhormat :

1. Dr. Capt. Tri Cahyadi, MH., M.Mar, selaku Ketua STIP Jakarta.
2. Ibu Dr. Vidya Selasdini, S.Si.T., M.M.Tr, selaku Ketua Jurusan KALK dan juga Bapak Titis Ari Wibowo, S.Si.T., M.M.Tr, selaku sekretaris jurusan KALK yang telah memberikan pengarahan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Eka Budi Tjahjono, S.H., M.H, selaku dosen pembimbing I skripsi yang banyak memberikan waktu untuk membimbing, memberi masukan, pengarahan serta inspirasi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Roma Dormawaty, S.Si.T., M.M selaku dosen pembimbing II yang selalu memberikan saran dan nasihat pada proses penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Civitas Akademik, Staff dan Dosen Pengajar Jurusan Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.

6. Seluruh karyawan PT. Meratus Line Cabang Medan yang telah memberikan bimbingan, dukungan, serta ilmu yang bermanfaat saat penulis melakukan praktik darat.
7. Bapak Imral dan Ibu Herlina selaku kedua orangtua tersayang dan tercinta yang telah membesarkan serta mendidik penulis dengan penuh cinta & kasih sayang serta mendukung penulis dalam segala hal dan selalu menjadi inspirasi serta penyemangat penulis dalam menjalani Pendidikan di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta.
8. Semua teman-teman Angkatan LXIII (63) pada umumnya dan teman-teman kelas KALK 8 Echo pada khususnya yang memberikan semangat dan motivasi pada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh teman-teman dormitory J, khususnya kamar 201 dan 102 yang selalu menemani hari-hari penulis, memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
10. Medan Team LXIII (63) khususnya (Putri dan Melva) yang selalu ada untuk penulis dalam suka maupun duka senantiasa menemani penulis serta memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.
11. G'nals (Ajrina, nior daini, dora, enji dan iweds) yang selalu menjadi penyemangat, penghibur dan memotivasi penulis sehingga skripsi ini dapat selesai dengan tepat waktu.
12. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, terimakasih atas dukungan dan bantuannya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, baik dari penyusunan kalimat, serta pembahasan materi akibat keterbatasan kemampuan Penulis. Oleh karena itu dengan kerendahan hati pada kesempatan kali ini penulis mengharapkan adanya saran dan kritik yang bersifat membangun dan berguna bagi penulis dalam kesempurnaan skripsi ini.

Semoga dengan telah selesainya skripsi ini dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang berguna bagi penulis dan juga para pembaca di masa yang akan datang.

Jakarta, 25 Juni 2024
Penulis,

DAFTAR ISI

SAMPUL DALAM.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR SINGKATAN	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I : PENDAHULUAN	
A. LATAR BELAKANG	11
B. IDENTIFIKASI MASALAH.....	3
C. BATASAN MASALAH.....	3
D. RUMUSAN MASALAH.....	3
E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	3
F. SISTEMATIKA PENULISAN	4
BAB II : LANDASAN TEORI.....	
A. PENGERTIAN/DEFINISI OPERASIONAL.....	6
B. TEORI.....	8
C. KERANGKA PEMIKIRAN	23
BAB III : METODE PENELITIAN.....	
A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN.....	24
B. METODE PENDEKATAN	26
C. SUMBER DATA	27
D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	28
E. TEKNIK ANALISIS DATA.....	29
BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
A. DESKRIPSI DATA	30
B. ANALISIS DATA	42
C. ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH	44

	D. EVALUASI PEMECAHAN MASALAH.....	47
	E. PEMECAHAN MASALAH	50
BAB V	: KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
	A. KESIMPULAN.....	53
	B. SARAN	54
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1	Daftar karyawan divisi operasional PT Meratus Line Cabang Medan.....	31
Tabel 4. 2	Struktur Organisasi divisi operasional PT Meratus Line Cabang Medan ..	32
Tabel 4. 3	Daftar sarana dan prasarana divisi operasional PT Meratus Line Cabang Medan	41

DAFTAR SINGKATAN

AP	: Agen Pelayaran/Perusahaan Pelayaran.
BUP	: Badan Usaha Pelabuhan
JPT	: Jasa Pengurusan Transportasi
KBBI	: Kamus Besar Bahasa Indonesia
LKK	: Laporan Keberangkatan Kapal
LK3	: Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal
PBM	: Perusahaan Bongkar Muat.
PJPT	: Perusahaan Jasa Pelayanan Transportasi
PKK	: Pemberitahuan Kedatangan Kapal
PMKU	: Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha
PNBP	: Penerimaan Negara Bukan Pajak
PPK	: Penetapan Penyandaran Kapal
PPKA	: Pemberitahuan Kedatangan Kapal Asing
PPKB	: Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang
PPKP	: Permintaan Pelayanan Kapal Pindah
RKBM	: Rencana Kegiatan Bongkar Muat
RPK-RO	: Rencana Penambatan Kapal dan Rencana Operasi
SIB	: Surat Izin Berlayar
SPB	: Surat Persetujuan Berlayar
SPM	: Surat Persetujuan Kapal Masuk Pelabuhan
SPK	: Surat Perintah Kerja
SPOG	: Surat Persetujuan Olah Gerak
SOP	: Standar Operasional Prosedur
LAB	: Laporan Angkutan Barang
VMS	: <i>Vessel Monitoring System</i>

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Wawancara
- Lampiran 2 Daftar Kunjungan Kapal PT. Meratus Line Cabang Medan pada bulan Februari 2023 – Juni 2023
- Lampiran 3 Dokumentasi Prada

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 157 Tahun 2015 tentang Penerapan *Inaportnet* Untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan, *inaportnet* adalah suatu 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 terkait di pelabuhan. Sistem *inaportnet* merupakan sistem yang berbasis jaringan internet atau *web service* terkait dalam pelayanan kedatangan maupun keberangkatan kapal serta kegiatan bongkar muat. Sistem dibuat agar pengguna jasa perusahaan pelayaran maupun perusahaan bongkar muat dalam melakukan permohonan pelayanan atau *clearance in/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. Pihak yang terlibat dalam *inaportnet* antara lain Otoritas Pelabuhan, Kesyahbandaran, Badan Usaha Pelabuhan, Perusahaan Pelayaran/Agen, Perusahaan Bongkar Muat, dan Jasa Pengurusan Transportasi.

Sebagai salah satu perusahaan pelaku bisnis di bidang pelayaran multinasional, PT. Meratus Line cabang medan mendirikan departemen keagenan pelayaran yang menggunakan sistem *inaportnet* dalam melayani kapal-kapal milik meratus sendiri maupun kapal dari perusahaan-perusahaan lain pada tahun 2019. Tugas dan fungsi dari agen yaitu mengurus kegiatan operasional kedatangan dan keberangkatan kapal, penyandaran kapal, dan pengurusan dokumen di pelabuhan. Dengan menggunakan sistem *inaportnet*

diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kapal dan barang, serta memudahkan pengawasan, kendali dan pengaturan pelayanan kapal di pelabuhan serta memudahkan memperoleh data, mendukung terciptanya keselamatan berlayar, mewujudkan pelayanan di pelabuhan agar bisa lebih cepat selesai, transparan dalam operasi, dan dapat meminimalisir biaya. Sistem *inaportnet* dapat berjalan dengan baik apabila aplikasi *inaportnet* dan sistem pendukungnya terintegrasi dengan baik, sehingga seluruh sistem harus dibangun dan dikembangkan secara bersinergi dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan guna memaksimalkan sistem *inaportnet* tersebut dapat berjalan dengan lancar dengan semestinya.

Tetapi dalam melaksanakan kegiatan pelayanan jasa keagenan kapal, Perusahaan menghadapi beberapa permasalahan yang cukup kompleks seperti karyawan/agen yang ditunjuk perusahaan sebagai operator kesulitan dalam mengakses sistem dikarenakan mobilitas mereka dilapangan dengan kondisi koneksi jaringan internet serta perangkat mobile yang kurang memadai, tidak adanya standar operasional prosedur (SOP) perusahaan bila karyawan/agen tidak masuk sehingga memakan waktu lebih untuk mencari pengganti dan menyebabkan ketidaklancaran dalam pengoperasiannya, sistem down atau terjadi gangguan pada sistem *inaportnet* instansi pemerintah seperti otoritas pelabuhan dan kantor kesyahbandaran menyebabkan kegiatan operasional pelayanan kapal terhambat, kapasitas *server* yang masih terbatas terkadang menyebabkan sistem tidak dapat diakses saat *traffic* pengguna layanan sedang tinggi. Dalam penerapan sistem *inaportnet* di PT. Meratus Line cabang medan terjadi 2 (dua) kali sistem tidak dapat diakses atau mengalami gangguan dan harus menunggu selama 3 jam dengan tujuan memberikan waktu toleransi perbaikan *server*. Bila lewat 3 jam pelayanan dilakukan secara manual dengan persetujuan dari pihak pihak yang terkait.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis mencoba menulis skripsi ini dengan judul :

**“ANALISIS PENERAPAN *INAPORTNET* TERHADAP
KELANCARAN PELAYANAN KAPAL PT. MERATUS LINE
CABANG MEDAN ”**

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah di uraikan, maka penulis mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Masih terdapatnya penerapan *inaportnet* yang belum didukung sarana dan prasarana pendukungnya secara optimal.
2. Terdapatnya gangguan pada sistem *inaportnet* / tidak dapat diakses (*down*).
3. Masih terbatasnya karyawan / agen yang memahami pengoperasian *inaportnet*.

C. BATASAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka penulis membatasi masalah agar pembahasan tidak meluas ke topik lain. Adapun batasan masalah untuk skripsi ini adalah:

1. Penerapan *inaportnet* yang belum didukung sarana dan prasarana pendukungnya secara optimal.
2. Gangguan pada sistem *inaportnet* / tidak dapat diakses (*down*).

D. RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana penerapan *inaportnet* yang belum didukung sarana dan prasaranannya secara optimal ?
2. Bagaimana jika sistem *inaportnet* mengalami gangguan (*down*) ?

E. TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam skripsi ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *inaportnet* yang dilakukan oleh karyawan/agen terhadap optimalnya manfaat yang dirasakan oleh PT. Meratus Line Cabang Medan.

- b. Untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan jika sistem *inaportnet* mengalami gangguan (*down*) terhadap kelancaran pelayanan kapal keagenan PT. Meratus Line Cabang Medan.

2. Manfaat Penelitian

a. Aspek Teoritis

Manfaat dari hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran bagi dunia kemaritiman dan menjadi bahan untuk memahami serta menerapkan ilmu pengetahuan mengenai perkembangan dalam kegiatan jasa keagenan kapal.

b. Aspek Praktis

Manfaat secara ilmiah yang diperoleh dari penelitian ini adalah penulis dapat memperluas pengetahuan penulis dalam mengatasi permasalahan maupun kendala dalam proses pelayanan kegiatan kapal menggunakan sistem *inaportnet*, serta penulis dapat memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam pendidikan D4 Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta .

F. SISTEMATIKA PENULISAN

Penulisan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab dimana antara bab satu dengan bab lainnya memiliki keterikatan, maka untuk memberikan kemudahan dalam memahami skripsi ini penulis menguraikannya secara sistematis sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang gambaran mengenai latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori yang berhubungan dengan masalah yang disajikan oleh penulis yg terdiri dari tinjauan pustaka, kerangka pemikiran, dan hipotesis untuk mengalisa perkembangan permasalahan yang ada di dalam skripsi ini.

BAB III**METODE PENELITIAN**

Bab ini mengemukakan tentang waktu dan tempat penelitian, metode pendekatan, sumber data, teknik pengumpulan data, populasi, sample, dan teknik sampling, teknik analisis data dalam mengolah suatu data.

BAB IV**ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini akan disampaikan tentang data yang diperoleh penulis selama melakukan penelitian, pendiskripsian yang jelas analisis data dan alternatif pemecahan masalah.

BAB V**KESIMPULAN DAN SARAN**

Dalam bab ini penulis akan menguraikan kesimpulan dan saran-saran yang berhubungan dengan masalah yang telah dibahas di bab sebelumnya. Bab ini juga merupakan bab terakhir dari penulisan skripsi yang terdiri dari kesimpulan dan saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. PENGERTIAN/DEFINISI OPERASIONAL

Pada bab ini, menjelaskan tentang beberapa pengertian atau definisi operasional yang kemudian akan menjadi dasar dari penelitian. Sumber tersebut nantinya akan menjadi kerangka atau dasar dalam memahami suatu permasalahan secara sistematis. Pengertian atau definisi operasional ini diambil dari sumber yang terpercaya diantaranya dari jurnal, buku dan pendapat para ahli.

1. Inaportnet

Inaportnet adalah suatu 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 terkait di Pelabuhan.¹ Sistem *inaportnet* adalah suatu sistem pengoperasian dan pengintegrasian kegiatan pelayanan dan perizinan (clearance) secara online dari instansi terkait (Government Agencies) yang melaksanakan kegiatan di pelabuhan, sehingga mampu meningkatkan kinerja kegiatan perdagangan dan lalu lintas barang, mempercepat proses port clearance, sehingga memungkinkan pengiriman dokumen melalui satu gateway- portal yang dapat diakses dari lokasi atau mereka yang terkoneksi dalam sistem portnet ini. Setiap instansi terkait melakukan transaksi clearance sesuai kewenangannya masing- masing yang dipusatkan dalam suatu sistem aplikasi.²

Berdasarkan pengertian dan definisi di atas penulis menyimpulkan

¹ Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 157 Tahun 2015 tentang Penerapan Inaportnet Untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan.

² Purwosutjipto, Pengertian Pokok-Pokok Hukum Dagang Indonesia 3: Hukum Pengangkutan, Djambatan, Jakarta. 2003.

bahwa inaportnet adalah pelayanan terhadap keluar/masuknya kapal di pelabuhan yang diterapkan secara online melalui sistem yang terintegrasi kepada para pengguna jasa pelabuhan terhadap perusahaan pelayaran.

2. Keagenan Kapal

Keagenan kapal adalah kegiatan Perseroan juga mencakup penyediaan kru, penanganan bunker, penyediaan air dan kegiatan lain yang berhubungan dengan agen. Tugas utama agen kapal adalah mewakili pemilik/principal dalam memenuhi persyaratan atau kewajiban bagi kapal yang tiba di pelabuhan.³

Menurut Lia Rakhel, keagenan yang memiliki peranan penting dalam suatu kegiatan pemasaran. Dimana agen berperang sebagai perantara yang mewakili penjualan atau pembeli dalam transaksi dan dalam hal ini hubungan kerja dengan kliennya. Apabila suatu kapal berlabuh di suatu pelabuhan maka kapal tersebut membutuhkan pelayanan dan memiliki berbagai keperluan yang harus dipenuhi.⁴

Keagenan di dalam dunia pelayaran atau *shipping business* dapat didefinisikan sebagai pihak yang mewakili untuk dan atas nama perusahaan pelayaran atau kapal dalam mempersiapkan segala sesuatu agar kegiatan kapal selama dipelabuhan dapat berjalan sesuai dengan rencana, mempersiapkan fasilitas sebelum kapal tiba dan menyelesaikan kewajiban kewajiban finansial setelah kapal berangkat, sehingga dapat memberikan pelayanan sepenuhnya terhadap kepentingan kapal selama di pelabuhan. Bila pelaksanaan kegiatan keagenan kapal dinilai baik dan dianggap sesuai dengan kebutuhan para pelanggan serta beban biaya yang harus dibayar oleh pelanggan dianggap wajar, maka terbuka kemungkinan pelanggan akan tetap menunjuk agen tersebut melayanin kapal yang dioperasikan pelanggan pada kunjungan-kunjungan berikutnya.

Berdasarkan pengertian Keagenan Kapal dari beberapa pendapat para ahli diatas. Dapat diambil kesimpulan Keagenan Kapal adalah pihak yang mewakili untuk dan atas nama perusahaan pelayaran atau kapal dalam mempersiapkan segala sesuatu agar kegiatan kapal selama dipelabuhan dapat

³ Putri I.A.J & Rahayu T. (2022). Kualitas Pelayanan pada Jasa Keagenan Kapal pada Perusahaan Pelayaran. Jurnal 7 Samudra Politeknik Pelayaran Surabaya, 7.

⁴ Lia R, Amalia P.A, & Haryanto. (2020). Pelayanan Keagenan Kapal Tanker PT. Cemerlang Makmur Abadi. Jurnal Maritim, 10.

berjalan sesuai dengan rencana, mempersiapkan fasilitas sebelum kapal tiba dan menyelesaikan kewajiban kewajiban finansial setelah kapal berangkat, sehingga dapat memberikan pelayanan sepenuhnya terhadap kepentingan kapal selama di pelabuhan.

3. Pelabuhan

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, naik turun penumpang, dan/atau bongkar muat barang, berupa terminal dan tempat berlabuh kapal yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra-dan antarmoda transportasi.⁵

Pelabuhan merupakan tempat kapal berlabuh (anchorage), mengolah gerak (maneuver), dan bertambat (berthing) untuk melakukan kegiatan menaikkan dan/atau menurunkan penumpang dan barang secara aman (securely) dan selamat (safe).⁶

Berdasarkan pengertian dan definisi di atas penulis menyimpulkan bahwa pelabuhan adalah tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan perusahaan yang dipergunakan sebagai tempat kapal berlabuh, mengolah gerak, dan bertambat serta untuk kegiatan menaikkan dan/atau menurunkan penumpang dan barang secara aman dan selamat.

B. TEORI

Dalam penyusunan skripsi ini, akan diuraikan beberapa teori yang menjadi landasan dasar dari penulisan menggunakan buku-buku sebagai referensi dari beberapa pengarang, guna memilih dan mengambil teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas sebagai sarana yang menunjang penulis memberikan penjelasan tentang beberapa pengertian seperti sebagai berikut :

1. Analisis

Menurut Spradley dalam (Sugiono., 2021) mengatakan bahwa analisis adalah serangkaian kegiatan untuk mencari suatu pola. Serangkaian kegiatannya terdiri dari mengurai, memisahkan, dan mengelompokkan

⁵ Undang-Undang Republik Indonesia (2008) Pelayaran, Nomor 17 Tahun 2008.

⁶ Lasse, D. A. 2014. Manajemen Kepelabuhanan. Jakarta: Raja Grafindo Persad.

sesuatu yang perlu digunakan dalam penelitian guna dikategorikan kembali menurut kualifikasi dan dicari keterkaitannya untuk diulas artinya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) analisis dapat juga diartikan sebagai kegiatan penyelidikan terhadap suatu peristiwa seperti perbuatan, karangan dan sebagainya untuk mendapatkan fakta yang tepat seperti asal, usul, sebab, dan penyebab sebenarnya. Analisa adalah memecahkan atau menguraikan sesuatu unit menjadi unit terkecil.⁷

Berdasarkan uraian diatas, dapat diambil kesimpulan analisis adalah serangkaian kegiatan mengurai, membedakan, dan memilah sesuatu untuk dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu dan kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan maknanya. Analisis juga dapat diartikan sebagai kegiatan penyelidikan terhadap suatu peristiwa seperti perbuatan, karangan dan sebagainya untuk mendapatkan fakta yang tepat seperti asal, usul, sebab, dan penyebab sebenarnya.

2. Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), penerapan merupakan kegiatan dimana pihak pelaku mempraktikkan suatu teori, metode, ataupun hal lainnya dengan tujuan mencapai kepentingan yang diharapkan oleh kelompok tersebut yang sudah direncanakan dan disusun sebelumnya.⁸ Menurut (Riant Nugroho., 2014) penerapan pada prinsipnya merupakan cara yang dilakukan agar dapat mencapai suatu tujuan yang diinginkan”. Berdasarkan uraian diatas dapat diambil kesimpulan penerapan adalah tindakan yang dilakukan berdasarkan suatu teori, metode, ataupun hal lainnya agar dapat mencapai suatu tujuan yang diinginkan.

3. *Inaportnet*

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 157 Tahun 2015 tentang Penerapan *Inaportnet* Untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan. Menurut (Tandung Albertha Iolo dkk., 2022) *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

⁷ Azwar. 2019. “Analisis Kualitas Layanan Sistem Manajemen Apartur Responsif Terpadu Menggunakan Metode Servqual”. Universitas Muhammadiyah Riau.

⁸ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online]. Tersedia di <http://kbbi.kemdikbud.go.id>.

pelabuhan terpadu, peningkatan daya saing, otoritas negara, perusahaan pelabuhan, dan logistik. Perusahaan dalam komunitas logistik Indonesia. *Inaportnet* adalah sistem online untuk kedatangan atau keberangkatan kapal (tiba atau pergi) *Stakeholder inaportnet* adalah pengelola pelabuhan, agen pelabuhan, perusahaan bongkar muat, jasa manajemen pengangkutan. *inaportnet* mengintegrasikan jenis layanan lain yang terkait dengan kapal dan kargo. Tujuan utama pembangunan sistem *inaportnet* yaitu mempercepat penyelesaian proses, peningkatan efektifitas dan kinerja penanganan kegiatan perdagangan dan lalu lintas barang, terutama mendorong percepatan proses *port clearance*. Tujuan kedua adalah meminimalisir waktu dan biaya yang diperlukan dalam seluruh kegiatan *port clearance*, terutama terkait proses pelayanan kapal di pelabuhan.

Inaportnet merupakan portal elektronis yang terbuka dan netral yang digunakan sebagai sarana pertukaran data dan informasi layanan kepelabuhanan secara cepat, aman, dan transparan yang terintegrasi dengan instansi pemerintah terkait, badan usaha pelabuhan dan pelaku industri logistik untuk meningkatkan daya saing komunitas logistik Indonesia.⁹ Sistem *inaportnet* merupakan suatu sistem pengoperasian yang mengintegrasikan kegiatan pelayanan kapal dan barang di pelabuhan yang berkaitan dengan perizinan (*clearance*) dari instansi terkait dan pemangku kepentingan di pelabuhan. Sistem *inaportnet* diharapkan mampu meningkatkan kinerja kegiatan perdagangan dan lalu lintas barang serta mempercepat proses *port clearance*. Penerapan sistem *inaportnet* memungkinkan pengiriman dokumen melalui satu portal yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja oleh pemangku kepentingan yang terkoneksi dengan sistem *inaportnet*. Penerapan *inaportnet* untuk pelayanan kapal dan barang diundangkan pada 13 Oktober 2015 dan mulai berlaku setelah tiga bulan yaitu pada 13 Januari 2016¹⁰. Sistem *inaportnet* merupakan sistem yang berbasis jaringan internet atau web service terkait dalam pelayanan kedatangan maupun keberangkatan kapal serta kegiatan bongkar muat. Sistem dibuat agar pengguna jasa perusahaan

⁹ Meylia, A. (2020). Implementasi Indonesia Port Integration System (Inaportnet) Guna Meningkatkan Pelayanan Kapal Dan Barang Di Kantor Ksop Kelas I Tanjung Emas Semarang (Doctoral dissertation, POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG).

¹⁰ Biro Komunikasi dan Informasi Publik, (2015) <http://dephub.go.id/post/read/inaportnet,-sistem-informasistandar-pelayanan-kapal-dan-barang>.

pelayaran maupun perusahaan bongkar muat dalam melakukan permohonan pelayanan atau *clearance in/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.

Hal ini sejalan dengan komitmen Kementerian Perhubungan memberantas pungutan liar di sektor Perhubungan. Pengguna sistem *inaportnet* adalah instansi pemerintah dan badan usaha pelabuhan serta pelaku industri logistik di Indonesia yang memanfaatkan jasa kepelabuhanan seperti: Perusahaan Pelayaran/agen, Perusahaan Bongkar Muat (PBM) dan Jasa Pengurusan Transortasi (JPT) (Concaceio, 2017) dalam (Noviana Puspitasari, 2021)¹¹

a. Karakteristik sistem *inaportnet*

- 1) Sistem *inaportnet* adalah sistem yang berbasis web, selalu dapat diakses dimana saja dan kapan saja (24 jam dalam 7 hari).
- 2) Sistem *inaportnet* adalah sistem yang mudah digunakan.
- 3) Sistem *inaportnet* adalah sistem yang aman, pertukaran data dan informasi terjamin kerahasiaannya.
- 4) Sistem *inaportnet* adalah sistem yang cerdas (*intelligent*, sistem dapat menyesuaikan dengan kondisi pengguna)
- 5) Sistem *inaportnet* adalah sistem yang netral, artinya tidak memihak, sistem hanya memberikan akses sesuai dengan tingkat kepentingan pengguna.
- 6) Sistem *inaportnet* adalah sistem yang mengotomasi/*streamline* bisnis proses yang ada (sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku).
- 7) Sistem *inaportnet* adalah sistem yang terintegrasi.

b. Manfaat sistem *inaportnet*

- 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

¹¹ Puspitasari, Noviana. 2021. Penanganan Clearance Kapal dengan Menggunakan Sistem INAPORTNET oleh PT. TERA LOGISTIC INDONESIA Jurnal Manajemen Pelayaran Nasional, Vol.4, No.1, April 2021.

diukur dari dokumen Permintaan Pelayanan Kapal Pindah (PPKP) diterima sistem *Inapornet* 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 dimeja kerja.
 - 8) Perusahaan dapat memantau pergerakan kapal pengangkut barang dan dokumen pengurusan kapal setelah kapal masuk pelabuhan langsung dari komputernya dimeja kerja.
 - 9) 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.
- c. Adapun istilah–istilah yang sering digunakan atau yang terdapat pada layanan *inaportnet* adalah sebagai berikut:
- a) AP: Agen Pelayaran/Perusahaan Pelayaran.
 - b) PBM: Perusahaan Bongkar Muat.
 - c) PMKU: Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha.
 - d) 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.
 - e) 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.

- f) RKBM: Rencana Kegiatan Bongkar Muat adalah laporan yang disampaikan perusahaan bongkar muat kepada Penyelenggara Pelabuhan yang memuat rencana kegiatan bongkar muat.
- g) PPKB: Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang adalah permintaan pelayanan jasa di Pelabuhan (Labuh, Pandu, Tunda, Kepil, Tambat dan jasa lainnya) dan jenis barang serta jumlah barang yang akan di bongkar/muat oleh agen pelayaran yang diterbitkan oleh Badan Usaha bongkar/muat oleh agen pelayaran yang diterbitkan oleh Badan Usaha Pelabuhan (BUP).
- h) 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.
- i) 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.
- j) 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.
- k) 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.
- l) LKK: Laporan Keberangkatan Kapal adalah laporan rencana keberangkatan kapal yang disampaikan oleh perusahaan pelayaran kepada Penyelenggara Pelabuhan.
- m) 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 dan/atau muat).

- n) SPB: Surat Persetujuan Berlayar (Clearance Out/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.
- o) LAB: Laporan Angkutan Barang adalah surat yang berisi daftar kegiatan bongkar/muat barang yang diajukan oleh perusahaan jasa terkait (EMKL/JPT) kepada Penyelenggara Pelabuhan.
- p) 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, pengelola pendistribusian, perhitungan biaya angkutan, klaim asuransi atas pengiriman barang, penyelesaian tagihan dan biaya lainnya yang diperlukan dan penyediaan sistem informasi dan komunikasi serta layanan logistik.
- q) Warta Kapal adalah suatu bentuk pelaporan secara elektronik yang disampaikan oleh perusahaan angkutan laut nasional, penyelenggara angkutan laut khusus, agen umum, dan/atau sub-agen kepada Penyelenggara Pelabuhan dan Syahbandar mengenai kondisi umum kapal dan muatannya sebelum kapal memasuki pelabuhan (PKK dan SPM) dan/atau sebelum kapal meninggalkan pelabuhan (LKK, LK3 dan SPB).
- r) *Shipping Instruction* adalah perintah/instruksi pengapalan/pengiriman yang dibuat oleh *exportir*/pengirim barang kepada perusahaan pengangkutan.
- s) *Hub Payment* adalah Pusat Distribusi dan monitoring tagihan Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dari seluruh aplikasi online

Kementerian Perhubungan untuk pembayaran dan penyetoran PNBPN ke Kas Negara yang terhubung melalui Sistem Informasi PNBPN Online (SIMPONI).

d. Prosedur pengurusan kegiatan kapal dengan *inaportnet*

Dalam pengurusan kegiatan kapal dengan sistem *inaportnet*, setiap pengguna portal harus memiliki *user*, *password* dan *code* pada member *login*. Pada manual aplikasi ini, *user* dapat mengakses menggunakan browser ke aplikasi *Front End Inaportnet* dengan alamat website <https://inaportnet.dephub.go.id/> kemudian muncul halaman *login* untuk setiap *user* dimana sistem *inaportnet* ini dibuat berdasarkan kategori dari *user* aplikasi yang terdiri dari : Agen Pelayaran (AP), Badan Usaha Pelabuhan (BUP), Perusahaan Bongkar Muat (PBM), dan Perusahaan Jasa Pelayaran Transportasi (PJPT). Setelah *login*, para pengguna jasa dapat melihat halaman pertama sistem *inaportnet* dengan nama *user* adalah nama ketika pengguna jasa melakukan *login* dan menu *user* yang ditampilkan sesuai dengan *priviledge user* tersebut.

1) Prosuder pengajuan warta kedatangan kapal melalui *inapornet* :

- a) Mempersiapkan dokumen-dokumen kapal yang diperlukan Aplikasi *inaportnet* dalam bentuk PDF maksimal 2 Mb selama 5 menit.
- b) Mengajukan Permintaan Keagenan Kedatangan Kapal.
- c) Mengajukan layanan warta kedatangan kapal melalui *inaportnet* di <https://inaportnet.dephub.go.id/>¹²
- d) Kirim seluruh dokumen yang telah di Input dan menunggu *Approve* petugas Kantor Syahbandar Otoritas Pelabuhan untuk penerbitan Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) oleh bagian Lalu Lintas Laut (LALA) dan Persetujuan Surat Perintah Masuk (SPM) oleh bagian Keselamatan Berlayar Patroli dan Pengawasan (KBPP)
- e) Mengajukan Permintaan Pelayanan Kapal Barang (PPKB) kedatangan dan penyandaran kapal di sistem *Vessel Monitoring System* (VMS) di PT. Pelabuhan Indonesia (PT. Pelindo) dan menunggu *Approve* oleh Koordinator Pandu dan bagian Rencana Pengendalian (Rendal)

¹² <https://inaportnet.dephub.go.id/>

- f) Penetapan Surat Persetujuan Olah Gerak (SPOG) oleh petugas Keselamatan Berlayar Patroli dan Pengawasan (KBPP) Kantor Syahbandar Otoritas Pelabuhan agar dapat menetapkan Surat Perintah Kerja (SPK) Pandu.
- 2) Prosedur Pengajuan Warta Keberangkatan Kapal Melalui *inaportnet* :
- a) Mengajukan Permintaan Keagenan Keberangkatan Kapal.
 - b) Mengisi warta keberangkatan kapal melalui sistem *inaportnet* link: <https://inaportnet.dephub.go.id/>¹³
 - c) Mengajukan Permintaan Pelayanan Kapal Barang (PPKB) keberangkatan di sistem *Vessel Monitoring System* (VMS) di PT. Pelabuhan Indonesia (PT. Pelindo dan menunggu *Approve* oleh Koordinator Pandu dan bagian Rencana Pengendalian (Rendal).
 - d) Pengecekan dokumen – dokumen Daftar Awak Kapal (Crew List) dan buku pelaut untuk penetapan Kepelautan oleh petugas oleh bagian Keselamatan Berlayar Penjagaan Laut dan Patroli (KBPP)
 - e) Melakukan pembayaran jasa labuh di Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) agar dapat menetapkan Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK3)
 - f) Setelah Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK3) di *Approve* oleh petugas, Agent mengajukan permintaan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) di bagian Lalu Lintas Laut (LALA) Kantor Syahbandar Otoritas
 - g) Pencetakan Surat Perintah Kerja (SPK) oleh Koordinator Kepanduan di PT. Pelabuhan Indonesia (PT. Pelindo).

4. Kelancaran

Dalam pengertian luas kelancaran adalah tidak tersendat-sendat, serta kelancaran terjadi ketika seseorang atau kelompok akan mencapai tujuan. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), pengertian lancar adalah tidak tersendatsendat atau tidak tersangkut- sangkut. Kelancaran memiliki arti yang sangat penting dalam setiap pelaksanaan suatu tugas atau pekerjaan. Suatu tugas atau pekerjaan akan terlaksana apabila ada kelancaran pekerjaan tersebut. Kelancaran merupakan keadaan yang dapat menyebabkan

¹³ <https://inaportnet.dephub.go.id/>

pelaksanaan terlaksana dengan baik dan maksimal.

Berdasarkan pengertian diatas dapat diartikan bahwa kelancaran dalam pelayanan keagenan adalah suatu keadaan yang dapat mendorong kegiatan aktivitas keagenan terlaksana dengan baik dan maksimal sehingga akan berpengaruh pada pencapaian hasil yang diinginkan oleh perusahaan dan pengguna jasa.

5. Pelayanan

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan aktifitas secara langsung yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat mendapat kepuasan. Terlebih lagi apabila pelayanan tersebut telah menerapkan sistem yang canggih dengan alat teknologi yang memadai. Dengan demikian, waktu pelayanan berjalan efektif dan efisien, di lengkapi dengan saran prasarana yang memadai sehingga pelayanan dapat di lakukan secara maksimal. Adapun pengertian pelayanan menurut para ahli sebagai berikut : Menurut KBBI, Pelayanan merupakan suatu usaha membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Pelayanan sebagai setiap tindakan kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan juga merupakan proses yang terdiri dari atas serangkaian aktivitas yang biasa (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang dan system penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan.¹⁴

Pelayanan adalah pelayanan administrasi pelayanan yang sering di gunakan sebagai konsepsi pelayanan perizinan dan pelayanan umum. Pelayanan Perizinan adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat, juga melaksanakan ketentuan peraturan perundangundangan.

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Pelayanan jasa adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan,

¹⁴ Fausi, M., & Wibowo, H. A. (2017). Pelayanan Konsumen. Jakarta. Parama Publishing.

dan juga pimpinan. (Sudana I Ketut ., 2021)

Disetiap perusahaan harus memiliki kinerja pelayanan yang baik bagi pengguna jasa. Konsumen pada intinya ingin diberikan pelayanan terbaik, pelayanan yang baik harus diketahui oleh perusahaan pelayaran sehingga keinginan konsumen dapat di berikan secara maksimal.

a. Adapun pelayanan yang baik seperti:

1) Tersedia sarana dan prasarana

Konsumen ingin dilayani dengan layanan prima, oleh karena itu salah satu yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang tersedia pada perusahaan.

2) Bertanggung jawab

Setiap karyawan harus mampu melayani dengan baik dan efisien.

3) Berkomunikasi

Mampu berbicara dengan pengguna jasa dan memahami keinginannya, artinya harus dapat berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti.

4) Pelayanan operasional kapal-kapal yaitu:

a) Melayani keperluan kapal seperti air tawar, *repair*, *maintenance*, *crewing*, surat-surat dan sertifikat kapal.

b) Menyelesaikan dokumen *bill of lading*, *manifest*, *stowage plan*, *crew list*, dokumen bongkar dan muat untuk dokumen *clearance*.

c) Permintaan *advance payment* untuk keperluan kapal.

d) Memberikan informasi kepada pihak kapal

e) Waktu kapal tiba

Agan memberikan informasi tentang kedatangan kapal untuk *anchorage on board*, rencana bongkar muat dan keadaan muatan kapal.

f) Waktu kapal tiba dipelabuhan

Agan memberikan informasi tentang hasil bongkar muat dan hambatan bongkar muat.

g) Waktu kapal berangkat

Agan memberikan informasi ke pihak kapal tentang selesai bongkar muat, draf kapal, jumlah muatan yang akan di bongkar dan di muat

h) Selanjutnya pihak agen mengirimkan dokumen bongkar muat (*tally sheet, outturn report, damage cargo list*) dan dokumen pemuatan (*stowage plan, copy bill of lading, manifest*), untuk di kirimkan kepelabuhan tujuan.

6. Kapal

Menurut Undang – Undang Nomor 17 tahun 2008 tentang Pelayaran, Kapal” adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah. Menurut Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, kapal” adalah semua alat berlayar, apapun nama dan sifatnya. Termasuk didalamnya adalah : kapal karam, mesin pengeruk lumpur, mesin penyedot pasir, dan alat pengangkut terapung lainnya. Meskipun benda - benda tersebut tidak dapat bergerak dengan kekuatannya sendiri, namun dapat digolongkan kedalam “alat berlayar” karena dapat terapung/mengapung dan bergerak di air. Menurut (D. A. Lasse., 2014), desain dan ukuran kapal, rute pelayaran, pola perdagangan mengalami perubahan radikal karena adanya revolusi berupa kontainerisasi. Perubahan tersebut didasarkan pada kehendak pemilik barang yang mengirim serta menerima barang tepat waktu atau bahkan lebih cepat, sedangkan perusahaan perkapalan membangun kapal yang lebih besar volume angkutnya dan waktu tempuh pelayaran semakin cepat.¹⁵

Menurut (Sudjarmiko., 1985), jenis-jenis kapal niaga adalah sebagai berikut:

a. Kapal barang (Cargo Vessel)

Yang dimaksudkan dengan “kapal barang” ini adalah kapal yang dibangun khusus dengan tujuan untuk mengangkut barang, menurut jenis barang 10 masing-masing. Menurut spesifikasinya pengangkutan barang, kita lebih lanjut dapat melakukan pembagian kapal barang sebagai berikut :

- 1) *General Cargo Carrier*, yaitu kapal yang dibangun dengan tujuan untuk mengangkut muatan umum (*general cargo*), yaitu muatan yang terdiri dari berbagai barang yang dikemas dalam peti, karung, krat dan

¹⁵ Lasse, D. A. 2014. Manajemen Kepelabuhanan. Jakarta: Raja Grafindo Persad.

lain-lain dan barang yang di kapalkan oleh banyak pengirim serta ditujukan untuk banyak penerima di banyak pelabuhan tujuan.

- 2) *Bulk Cargo Carrier*, yaitu kapal yang dibangun khusus untuk mengangkut muatan curah, yaitu muatan yang dikapalkan dalam jumlah besar sekaligus dan tidak dibungkus. Biasanya *bulk cargo* (muatan curah) dikapalkan dalam jumlah satu kapal penuh sekali jalan (sekali pengapalan); tetapi muatan yang dikapalkan satu palka sekali pengapalan juga dapat diperlakukan sebagai *bulk cargo*, asalkan barang tersebut dikapalkan tanpa dikemas. Yang sering dikapalkan sebagai *bulk cargo* antara lain: muatan berbutir seperti gandum, beras, jagung (*grain cargo*), juga besi tua (*scrap iron*), bijih besi, batubara.
- 3) Tanker, kapal tangki, sebenarnya dapat digolongkan juga sebagai *bulk cargo carrier* tetapi karena kapal pengangkut muatan cair ini mempunyai kekhususan maka kapal tangki dianggap merupakan jenis kapal tersendiri.
- 4) *Special Design Ship*, yaitu kapal yang dibangun khusus bagi pengangkutan barang tertentu seperti : daging segar (yang khusus diangkut dalam keadaan beku), kapal pengangkut gas cair (*LNG-carrier*).
- 5) *Container Vessel* (Kapal Peti Kemas), yaitu kapal yang dibangun untuk mengangkut muatan yang sudah dimasukkan ke dalam container (peti kemas).

b. Kapal Penumpang (*Passenger Vessel*)

Kapal penumpang yaitu kapal yang dibangun khusus untuk mengangkut penumpang. Kapal jenis ini dibangun dengan banyak geladak dimana pada masing-masing geladak tersebut dibangun kamar-kamar sebagai cabin bagi para penumpang yang berpergian dengan kapal laut tersebut. Cabin-cabin tersebut dibuat dalam beberapa tingkatan kelas menurut jenis fasilitas dan tingkat kenyamanan yang disediakan.

c. Kapal Barang-Penumpang (*Cargo-Passenger Vessel*)

Kapal jenis ini dibangun dengan tujuan untuk mengangkut muatan (*cargo*) dan penumpang (*passenger*) bersama-sama dalam perbandingan yang cukup memadai. Jenis kapal ini mempunyai banyak geladak serta cabin penumpang dan *cargo hatches* (*hold*-nya mungkin hanya satu atau paling

banyak dua buah).

- d. Kapal Barang dengan Akomodasi Penumpang Terbatas (cargo vessel with limited accommodation for passenger)

Ini adalah kapal barang biasa, baik yang berupa kapal *general cargo carrier* maupun *bulk carrier*, yang diberi cabin untuk mengakomodasikan penumpang umum sampai sebanyak 12 orang.

7. Clearance

Menurut (Purwosutjipto., 2003) *Clearance* yaitu menyelenggarakan usaha pengurusan berbagai macam dokumen yang diperlukan bagi kapal, barang yang diangkut, penumpang dan awaknya. Kapal yang akan memasuki Pelabuhan wajib memenuhi ketentuan *clearance in* dan *clearance out* oleh Syahbandar, oleh karena itu ketika akan masuk Pelabuhan nakhoda biasanya memberitahukan akan kedatangan kapalnya kepada SROP (Stasiun Radio Pantai) untuk mendapatkan informasi kondisi pelayaran atau Pelabuhan tersebut. Nakhoda juga memberitahukan kepada perusahaan pelayaran atau keagenannya untuk mengurus *clearance in* dan jika kapal bertolak dari luar negeri maka pengurusannya berupa dokumen Keimigrasian, Karantina, Bea dan Cukai. Hal ini dimaksud agar ketika kapal tiba dan sandar di Pelabuhan semua dokumen telah mendapat *clearance in* oleh Syahbandar. Demikian sebaliknya, saat kapal akan berangkat, perusahaan pelayaran atau keagenan terlebih dahulu mengurus dokumen-dokumen kapal serta pemeriksaan fisik kapal untuk mendapatkan surat persetujuan berlayar. Dokumen tersebut diantaranya adalah surat *Sailing Declaration* dari nakhoda atau keagenan, dokumen kapal, bukti pembayaran PNB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) dan jasa kepelabuhanan, *manifest* muatan dan *clearance* dari instansi-instansi terkait seperti Bea dan Cukai, Karantina Kesehatan Pelabuhan. Tambahan, bila kapal berlayar dari/ke luar negeri maka kapal wajib memiliki dokumen ISCC/Sertifikat Keamanan Kapal (Willy Hermansyah., 2014).

Menurut (Lasse dan Dimas., 2014), kedatangan (*clearance in*) dan keberangkatan (*clearance out*) secara umum adalah:

A. Penanganan proses *Clearance In* secara umum

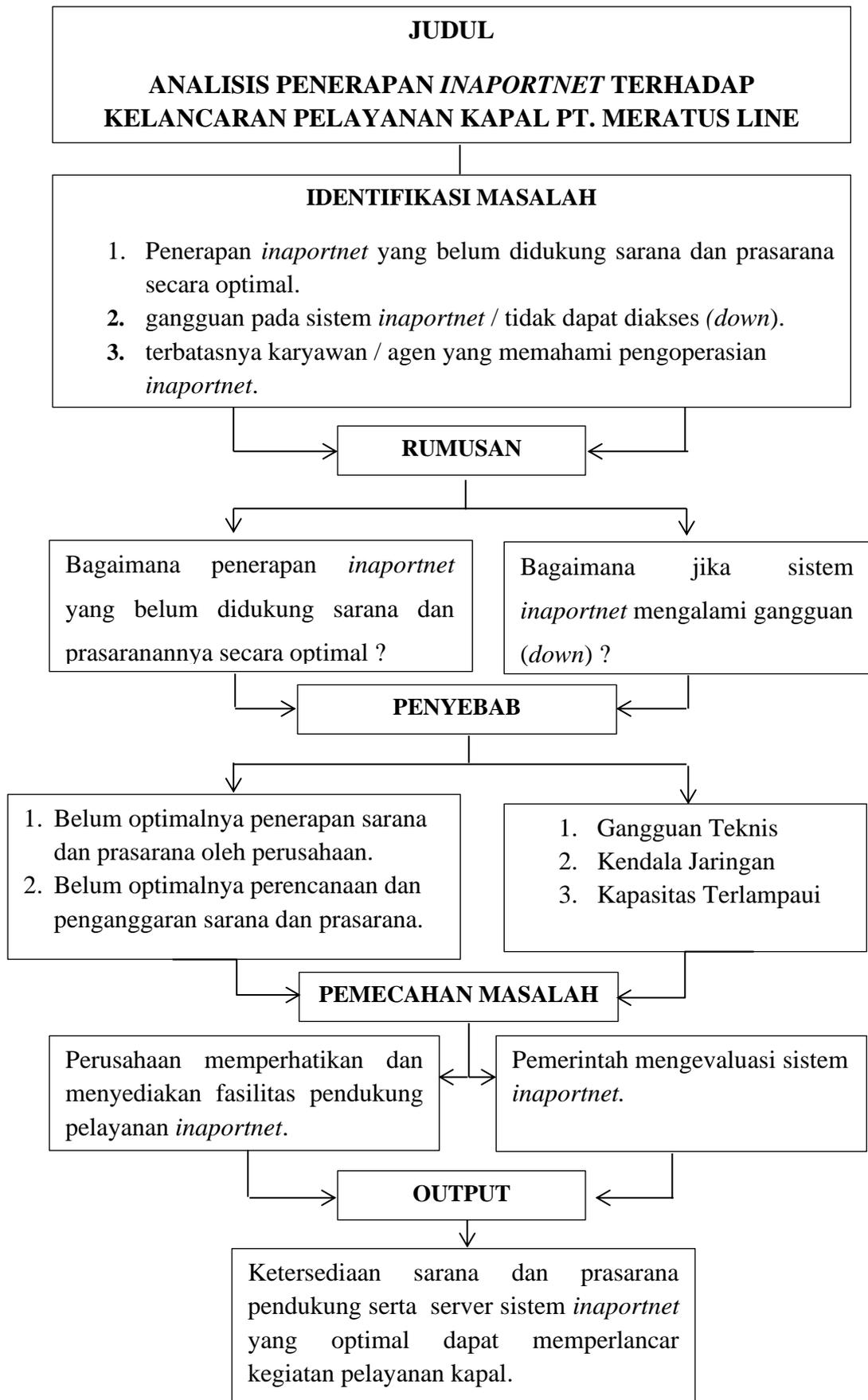
Clearance in atau kapal masuk berawal dari inisiatif perusahaan pelayaran atau agen yang menerima informasi dari kapal berupa *master cable* atau berita dari Stasiun Radio Operasi Pantai. Lantas perusahaan pelayaran atau

agen yang bersangkutan menyampaikan aplikasi pelayanan jasa sesuai tugas pokok dan fungsi masing-masing kepada operator Pelabuhan atau terminal untuk fasilitas kapal dan barang; kemudian, instansi Bea Cukai, Imigrasi, Karantina (CIQ), dan Kepanduan untuk personel pandu bandar dan kapal tunda.

B. Penanganan Proses *Clearance Out* secara umum

Pelayanan untuk kapal keluar (*clearance out*) berlangsung setelah semua unsur terkait memberikan *clearance* menurut bidangnya masing-masing bahwa kapal, barang muatan dan penumpang memenuhi ketentuan keamanan dan keselamatan (*comply*) dan terhadap semua kewajiban yang disyaratkan telah dinyatakan layak untuk berlayar, maka Syahbandar memberikan Surat Persetujuan Berlayar (SPB).

C. KERANGKA PEMIKIRAN



BAB III

METODE PENELITIAN

A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

1. Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian saat melaksanakan PRADA (Praktek darat) di PT. Meratus Line Cabang Medan, 6 bulan dari tanggal 09/02/2023 sampai dengan 09/07/2023 dan akan berlanjut hingga penulis menyelesaikan semester VII dan VIII.

2. Tempat Penelitian

Penulis melakukan penelitian bertempat di PT. Meratus Line cabang Medan dibidang jasa keagenan kapal, dengan data – data perusahaan sebagai berikut:

a. Tempat Kedudukan formal

Nama Perusahaan : PT. Meratus Line cabang Medan
Jenis Perusahaan : Ship Owners
Alamat : Jl. Gunung Krakatau No. 199 E-F, Pulo
Brayan Darat I, Medan Timur, Medan City,
North Sumatra 20238
Telepon : (061) 6625257
Website : www.meratus.com

b. Profil Perusahaan

Awal sejarah terbentuknya perusahaan Meratus Group didirikan oleh Hen Menaro dengan nama PT Indonesian Shipping pada tahun 1957. Beroperasi dengan MV. Paliat yang melayani rute Surabaya - Banjarmasin. Pada tahun 1986 Meratus Group secara resmi menyediakan layanan bongkar-muat untuk *container-liner*. Kemudian Meratus Group melebarkan sayap layanannya dalam aktivitas logistik dan *freight forwarding* dengan meluncurkan PT Mitra Intertrans Forwarding (MIF)

pada tahun 1989. Tidak hanya sampai disitu Meratus grup berinovasi dengan menyediakan layanan yang lebih berinovasi maka Meratus Group membuka layanan transportasi batubara yang diberi nama Meratus Advanced Maritime, serta pada tahun 2005 Mertus Group mendirikan terminal dengan nama Mitra Sentosa Abadi untuk mempercepat pengiriman kargo. Setelah sukses mengakomodir pengiriman kargo di Jakarta, kini Meratus Group kembali berinvestasi dengan mendirikan Terminal dengan nama Nilam Port Terminal Indonesia (NPTI) di Surabaya. Dengan berkembangnya hasil alam Meratus Group Tak lagi hanya melayani pengiriman batu bara, meratus mengembangkan layanan pengiriman hasil alam dengan membuka layanan pengiriman *dry bulk*, Meratus Bulk Shipping.

Pada tahun 2013 Meratus Group membuka anak perusahaan yang bergerak pada bidang *trucking* yang menyediakan layanan intermoda yang dapat menghemat waktu pelayanan, dengan memperkenalkan PT Mitra Jasa Transindo (MJT). Meratus kembali mengekspansikan bisnisnya dalam menyediakan layanan logistik terpadu untuk menjangkau hingga ke pelosok bersama Mitra Bahari Logistindo. Meratus Group terus mengembangkan sayapnya hingga ke taraf internasional dengan rute internasional pertama yang melayani pengiriman Panjang - Singapura - Panjang dengan nama PING Service. Layanan rute baru diluncurkan untuk menghubungkan antara Provinsi Lampung melalui Pelabuhan Panjang menuju Singapura. Untuk mendukung layanan dalam bidang logistik Meratus Group meluncurkan unifikasi dua perusahaan logistik, MIF dan MBLOG menjadi M-Global Logistics (MGLOG). Lalu Meratus Group terus melakukan ekspansi pada dunia maritim internasional dengan peluncuran rute internasional pertama di Indonesia yang melayani *direct shipping* ke China. Layanan ini menjadi salah satu *dedicated service* yang melayani rute Jakarta-Semarang-Surabaya-Qingdao-Shanghai, sekaligus menjadi kapal berbendera Indonesia pertama yang berlayar menuju China.

Dengan kemajuan teknologi, Meratus Group terus berinovasi dengan Menggabungkan teknologi *Artificial Intelligent* dan *Optical Character Recognition* dengan kebutuhan pelanggan terkait keamanan tingkat tinggi

dan transparansi aktivitas logistik, Meratus meluncurkan *Auto-Gate System*. Pada tahun 2023 untuk mendukung program pemerintah yang menggagas tentang tol laut maka Meratus Group melakukan kolaborasi dengan PT Pelayaran Nasional Indonesia (PT PELNI), untuk mendukung pengiriman *container* melalui jalur laut bebas hambatan, yang dikenal dengan istilah Tol Laut, melalui rute Surabaya - Kupang - Surabaya.

c. Lokasi Perusahaan

Penentuan lokasi bagi satu perusahaan sangat penting, karena akan mempengaruhi kedudukan perusahaan dalam persaingan dan menentukan kelangsungan perkembangan perusahaan tersebut. Pemilihan dan penentuan lokasi perusahaan diperlukan untuk pertimbangan faktor faktor yang memengaruhi terhadap keputusan menempatkan perusahaan pada suatu tempat yang selaras dengan tujuan yang diinginkan serta sesuai dengan bisnis dari perusahaan tersebut.

PT. Meratus Line memiliki cabang yang berlokasi di Jl. Gunung Krakatau No. 199 E-F, Pulo Brayon Darat I, Medan Timur, Medan City, North Sumatra 20238, sebagai tempat perusahaan menunjang aktifitas perusahaan, dengan memilih Kota Medan sebagai lokasi cabang karena situasi pelayaran yang padat sangat mendukung untuk mendirikan sebuah perusahaan pelayaran. Selain itu PT Meratus Line menghubungkan lebih dari 60 pelabuhan di seluruh Indonesia dan memiliki layanan jasa ekspedisi yang meliputi pengiriman darat dan udara. PT Meratus Line mempunyai kantor cabang di Jakarta, Semarang, Surabaya, Medan, Batam, Makassar, Banjarmasin, Samarinda, dan Balikpapan.

B. METODE PENDEKATAN

1. Metode Pendekatan Kualitatif

Pada penyusunan skripsi ini penulis menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Metode penelitian merupakan suatu cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan kegunaan tertentu.¹⁶ Metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau

¹⁶ Hamid D. (2013). Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial. Bandung: Alfabeta.

menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas.¹⁷ Penelitian kualitatif memiliki sifat deskriptif analitik. Observasi, wawancara, analisis dokumen dan data lain yang dikumpulkan oleh peneliti di lokasi penelitian tidak dijabarkan dalam bentuk atau angka. Penelitian kualitatif dimulai dari lapangan berdasarkan lingkungan alami, tidak dimulai dari teori yang dirancang sebelumnya. Penelitian kualitatif menghasilkan analisis atau gambaran makna secara langsung dari partisipan sehingga bukan merupakan hasil dari manipulasi variabel yang terlibat.

Oleh karena itu, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang objek yang diteliti, peneliti harus memiliki bekal teori dan pengetahuan yang luas. Penelitian ini lebih menekankan pada makna dan terikat nilai. Penelitian kualitatif digunakan jika masalah belum jelas dan untuk mengetahui makna yang tersembunyi untuk memahami interaksi sosial dan mengembangkan teori untuk memastikan kebenaran data dan hasil penelitian. Melalui uraian di atas, peneliti akan menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk menganalisis pengaruh penerapan *inaportnet* terhadap kelancaran pelayanan kapal di PT. Meratus Line cabang Medan.

C. SUMBER DATA

Data yang penulis gunakan berasal dari data primer dan data sekunder :

1. Data Primer

Data primer merupakan data verbal atau kata-kata yang dituturkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti. Dengan kata lain data primer merupakan data asli yang terkumpul untuk menjawab rumusan masalah.

2. Data sekunder

Data Sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Artinya sumber data penelitian diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung.

¹⁷ Sugiyono, Memahami Penelitian Kualitatif. Alfabeta, Bandung, 2005

D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Data adalah informasi yang diperoleh melalui metode pengumpulan data dan diolah serta dianalisis agar dapat memberikan gambaran objek yang diteliti. Dalam penelitian ini data yang diperoleh dan dianalisis berupa observasi, dokumentasi, dan studi pustaka.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, penulis mengumpulkan data serta keterangan yang diperkukan guna melengkapi materi skripsi dengan menggunakan cara sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan sebagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang sangat kecil (proton dan electron) maupun yang sangat jauh (benda ruang angkasa) dapat diobservasi dengan jelas.¹⁸ Objek yang menjadi pengamatan dalam penelitian ini adalah dengan melihat atau mengamati secara langsung bagaimana proses penerapan *inaportnet* terhadap pelayanan kapal PT. Meratus Line cabang medan, untuk memperoleh upaya yang dapat dilakukan untuk melakukan optimalisasi kelancaran kegiatan tersebut.

2. Dokumentasi

Pengumpulan data dengan cara studi dokumentasi adalah dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau orang lain tentang subjek. Studi dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang objek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan. Pada studi dokumentasi penulis menyajikan data dan informasi untuk melengkapi penulisan skripsi ini, yaitu Daftar sarana dan prsarana yang dimiliki divisi operasional PT. Meratus Line Cabang Medan.

3. Studi Pustaka

Teknik ini adalah teknik pengumpulan data ini melibatkan membaca, melihat, meneliti, mengutip dari buku-buku atau referensi sebagai masukan

¹⁸ Nasution, Metode Penelitian Pendidikan, Alfabeta, Bandung, 2017.

atau bahan pertimbangan dan perbandingan mengenai apa yang dapat dilihat dari teori-teori yang sudah ada. Studi pustaka ini bertujuan untuk memperoleh dasar-dasar teori dengan membaca buku-buku yang mencakup peraturan dan dokumen lainnya yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

4. Wawancara

Wawancara adalah cara untuk mengumpulkan data dengan melakukan Tanya jawab secara langsung dengan orang – orang yang relevan untuk mendapatkan data dan informasi tentang masalah. Dalam hal ini penulis melakukan wawancara terhadap karyawan atau agen dari PT. Meratus Line cabang medan.

E. TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik Analisa yang digunakan untuk menganalisa data yang ada dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis deskriptif, yaitu data-data yang didapatkan selama melakukan penelitian dikumpulkan dan kemudian dipaparkan serta digambarkan sesuai dengan keadaan dan kondisi pada saat itu dan berdasarkan pengamatan dengan melihat data-data yang ada. Data-data yang telah diperoleh ini kemudian dianalisa dan hasil dari analisa ini diharapkan akan menghasilkan suatu gambaran yang lebih jelas dari penyusunan penelitian ini baik dari permasalahannya maupun hasil akhirnya. Dan diharapkan pula dapat memberikan solusi maupun pemecahan masalah yang tepat dan akurat, baik dalam mengamati dan menangani tentang permasalahan yang diangkat. Metode ini didasarkan pada bukti yang nyata atau objektif dan menggunakan analisis. Hal ini harus dilakukan secara sistematis, teratur, tertib, dan cermat dengan segala keadaan yang terjadi untuk mendapatkan hasil yang baik. Tujuan dari metode ini adalah untuk memecahkan masalah aktual yang dihadapi saat mengumpulkan data atau informasi untuk disusun, dijelaskan, dan dianalisis.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA

1. Profil Perusahaan

PT. Meratus Line adalah sebuah perusahaan pelayaran terintegrasi yang didirikan pada tahun 1957 di Indonesia. Perusahaan ini bergerak di bidang pelayaran dan logistik, dengan fokus pada layanan angkutan laut domestik dan internasional. PT. Meratus Line memiliki armada kapal yang luas dan modern, serta jaringan pelabuhan yang luas di seluruh Indonesia dan Asia Tenggara. PT. Meratus Line menyediakan layanan angkutan laut domestik untuk berbagai jenis kargo, termasuk *container*, *general cargo*, *bulk cargo*, dan *liquid cargo*. Juga melayani angkutan laut internasional ke berbagai negara di Asia Tenggara, seperti Singapura, Malaysia, Thailand, Vietnam, dan Filipina. PT. Meratus Line juga menyediakan berbagai layanan logistik, seperti *trucking*, *warehousing*, dan *customs clearance*.

PT. Meratus Line memiliki lebih dari 40 (empat puluh) cabang domestik yang tersebar di seluruh Indonesia dan 6 (enam) cabang internasional. Salah satu cabang dari PT. Meratus Line yaitu tempat saya melaksanakan praktek darat (PRADA) di PT. Meratus Line cabang Medan yang dibuka pada tahun 1985 untuk mendukung pertumbuhan ekonomi dan kebutuhan logistik di wilayah Sumatera Utara. PT. Meratus Line cabang Medan menyediakan layanan angkutan laut dalam negeri dan internasional, termasuk pengangkutan kontainer, barang curah, dan kargo umum. Perusahaan ini juga menawarkan layanan logistik yang komperhensif, mulai dari pengambilan barang, penyimpanan, hingga pengiriman akhir. PT. Meratus Line memiliki jaringan yang luas di seluruh Indonesia, memungkinkan pengiriman barang dengan cepat dan efisien.

VISI : Menjadi mitra terpercaya dalam penyediaan solusi logistik maritim yang efisien dan inovatif di kawasan Medan dan sekitarnya.

MISI :

- 1) Memberikan layanan angkutan laut yang handal dan tepat waktu.
- 2) Mengutamakan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas.
- 3) Mengembangkan jaringan distribusi yang luas untuk kebutuhan logistik regional.
- 4) Berkomitmen pada keberlanjutan lingkungan dalam setiap operasi perusahaan.

2. Tugas Divisi Operasional

PT. Meratus Line cabang Medan merupakan Perusahaan Pelayaran yang mendirikan departemen keagenan dan memiliki karyawan/agen sendiri untuk mengurus kapal – kapal milik PT. Meratus Line ataupun kapal – kapal perusahaan lain, departemen keagenan ini termasuk didalam Departemen Operasional Perusahaan sehingga dibawah pimpinan Manajer Operasional.

a. Data jumlah karyawan Departemen Operasional

Pada saat penulis melakukan Praktek Darat (PRADA) di PT. Meratus Line cabang Medan yaitu pada tahun 2023, jumlah karyawan pada divisi operasional berjumlah 7 (tujuh) orang, berikut daftar karyawan divisi operasional PT. Meratus Line Cabang Medan:

Tabel 4. 1

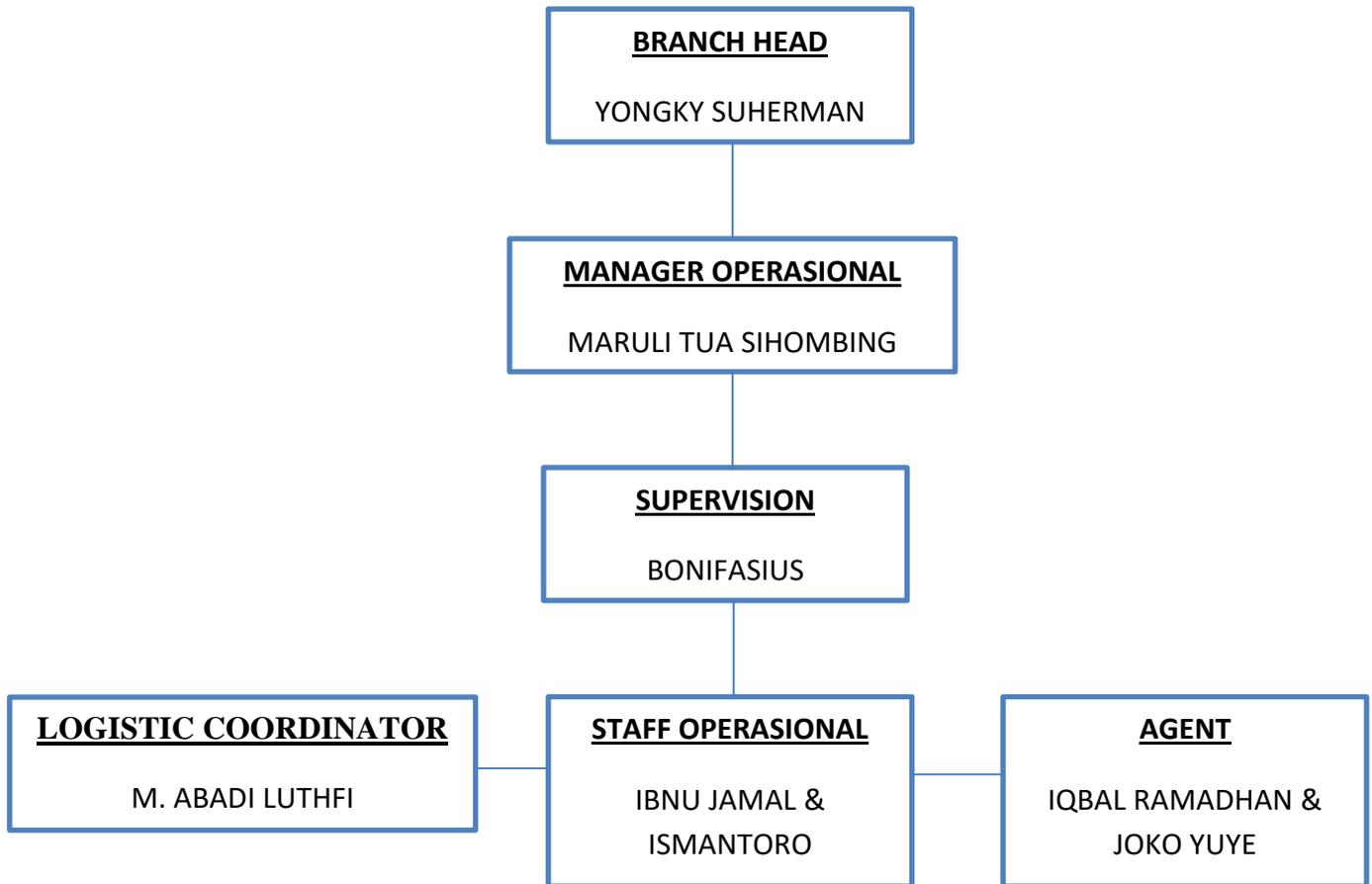
Daftar karyawan divisi operasional PT. Meratus Line Cabang Medan

No	Jabatan	Jumlah
1	Manager Operasional	1 Orang
2	Supervision	1 Orang
3	Logistic Coordinator	1 Orang
4	Staff Operational	2 Orang
5	Agent / Dinas Luar	2 Orang

Sumber: Divisi Operasional PT. Meratus Line Cabang Medan

Tabel 4. 2

Struktur organisasi divisi operasional PT. Meratus Line Cabang Medan



Sumber: Divisi Operasional PT. Meratus Line Cabang Medan

b. Tugas Departemen Operasional

- 1) Melaksanakan penyusunan rencana kerja dan anggaran operasional.
- 2) Melaksanakan kegiatan operasional perusahaan.
- 3) Memeriksa laporan bulanan setiap kegiatan operasional.
- 4) Membuat laporan bulanan atas kegiatan operasional.
- 5) Mengawasi dan mengevaluasi kegiatan operasional.

Berikut merupakan kegiatan rutin yang dilakukan oleh karyawan/agen departemen operasional, antara lain:

- a) Sebelum kapal tiba, karyawan/agen pada divisi operasional akan memberikan Surat ijin Kedatangan kapal 2 x 24 jam sebelum kapal memasuki wilayah perairan Belawan pada semua instansi pemerintah, yaitu:

1) Syahbandar

Bila mengageni kapal asing, maka karyawan/agen wajib melaporkan Surat Kedatangan Kapal Asing (PKKA) dan *Letter Appointment of Agency* (surat penunjukan keagenan)

2) Bea dan Cukai

Dokumen yang dilaporkan adalah Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut (RKSP) untuk Kapal Internasional serta *Manifest cargo* yaitu surat atau dokumen yang berisi daftar jumlah muatan dan jenis muatan yang diangkut oleh kapal.

3) Imigrasi

Dokumen yang dilaporkan berupa surat pemberitahuan kedatangan kapal disertai *crew list* (daftar kru kapal), *port of call* (10 pelabuhan singgah terakhir)

4) Kesehatan dan Karantina

Dokumen yang dilaporkan berupa surat pemberitahuan kedatangan kapal disertai *crew list* (daftar kru kapal), *port of call* (10 pelabuhan singgah terakhir)

b) Setelah kapal tiba di daerah labuh jangkar (anchorage), karyawan/agen akan melaporkan beberapa dokumen kapal kepada instansi pemerintah, seperti:

1) Syahbandar

Dokumen yang harus dilaporkan pada saat pemeriksaan diatas kapal,yaitu:

- (a) *Last Port Clearence* atau Surat Izin Berlayar (SIB) dari pelabuhan terakhir yang disinggahi.
- (b) *Ship Registry Certificate* atau sertifikat pendaftaran kapal.
- (c) *International Tonnage Certificate* atau surat ukur
- (d) *Safe Manning Certificate* atau surat keselamatan.
- (e) *Cargo Ship Safety Construction Certificate* atau sertifikat keselamatan konstruksi.
- (f) *Cargo Ship Safety Equipment* atau sertifikat alat keselamatan.
- (g) *Cargo Ship Safety Radio Certificate*.
- (h) *International Oil Pollution Prevention Certificate*.

- (i) *International Load Line Certificate* yaitu sertifikat yang menetapkan lambung timbul kapal batas minimum dan maksimum.
- (j) *Safety Management Certificate*.
- (k) *Classification Certificate (Hull & Machinery)* atau surat sertifikat klasifikasi lambung kapal.
- (l) *Ship Sanitation Control Exemption*.
- (m) *Document of Compliance Certificate*
- (n) *Fire Extinguisher Certificate* atau sertifikat pemadam kebakaran
- (o) *Life Craft Certificate* atau sertifikat kelayakan alat bantu.
- (p) *Port state control (PSC)*.
- (q) *International Ship Security Certificate*.
- (r) *Ship Security Officer Certificate*.
- (s) *Continous Synopses Record*.
- (t) *Certificate of Comepetency (Crew Officer)*.
- (u) *International Sewage Certificate*.
- (v) *International Air Pollution Prevention Certificate*.
- (w) *Certificate Anti Fouling System*.

2) Imigrasi

Dokumen yang harus dilaporkan pada saat pemeriksaan diatas kapal, yaitu:

- (a) *Passport* atau identitas dari *crew* kapal dari tiap – tiap negara.
- (b) *Last Port Clearence* atau Surat ijin Berlayar (SIB) dari pelabuhan singgah terakhir dengan mencatumkan pelabuhan tujuan Belawan.
- (c) *Crew List* atau daftar anak buah kapal.
- (d) *Port Of Call / Voyage Memo* atau daftar pelabuhan yang pernah di singgahi.
- (e) *Cargo manifest* atau daftar muatan kapal.

3) Bea dan Cukai

Dokumen yang harus dilaporkan pada saat pemeriksaan diatas kapal, yaitu:

- (a) *General List*.
- (b) *Crew Effect Declaration*.

- (c) *Bonded Store*.
 - (d) *Cargo Manifest*.
 - (e) *Port Of Call / Voyage Memo*.
 - (f) *Crew List*.
 - (g) *General Declaration*.
 - (h) *Ship Particular*.
- 4) Kesehatan dan Karantina Pelabuhan
- Dokumen yang harus dilaporkan pada saat pemeriksaan diatas kapal, yaitu:
- (a) *Indonesian Health Book* (Buku Kesehatan)
 - (b) *Ship Sanitation Control Certificate*
 - (c) *Vaccination List*.
 - (d) *Bonded Store dan General List*.
- c) Kapal berlayar meninggalkan pelabuhan
- Setelah kapal selesai melakukan kegiatan bongkar muat di pelabuhan, karyawan/agen akan memberikan beberapa dokumen ke instansi pemerintah dan melakukan proses *clearance out* sesuai prosedur yang berlaku dengan mengajukan beberapa permohonan dan lampiran berkas yang di legalkan oleh agen dan Nahkoda kapal, yaitu:
- 1) Syahbandar
 - (a) Pengajuan Surat Ijin Berlayar (SIB).
 - (b) Pengajuan Laporan Keberangkatan Kapal (LK3).
 - (c) Permintaan Jasa Kapal (PJK).
 - (d) *Master Sailing Declaration*.
 - 2) Bea dan Cukai
 - (a) *Cargo Manifest*.
 - (b) *Outward Manifest*.
 - 3) Imigrasi
 - (a) Stempel *Clearance Out* yang di legalisasi
 - 4) Kesehatan dan Karantina Pelabuhan
 - (a) *Clearance Out* dalam *Indonesian Health Book*

3. Penerapan *inaportnet* yang belum didukung sarana dan prasarananya secara optimal.

Inaportnet merupakan layanan yang dipergunakan untuk membantu proses permohonan pelayanan kapal dan barang mulai dari kapal masuk, perizinan pandu dan tunda, olah gerak kapal, pelayanan bongkar muat barang hingga penerbitan surat izin berlayar untuk kapal dapat meninggalkan pelabuhan serta termasuk pembayaran PNBPN (Pendapatan Negara Bukan Pajak). Penggunaan *inaportnet* yang berbasis online memudahkan karyawan/agen dalam melakukan tugasnya, karyawan/agen dapat mengakses *inaportnet* dimana saja dan kapan saja sehingga dapat memantau pergerakan kapal, kelengkapan dokumen, dan kegiatan bongkar muat kapal. Adapun proses pelayanan kapal menggunakan *inaportnet* sebagai berikut:

a. Pelayanan Kedatangan Kapal

Dalam proses penyandaran kapal PT. Meratus Line karyawan/agen harus menginput data-data kapal ke dalam sistem *inaportnet*. Ada beberapa persiapan yang dilakukan agen sebelum kapal tiba di pelabuhan, antara lain:

- 1) Karyawan/agen telah menyiapkan RPK, Tanda Pendaftaran Kapal, serta Sertifikat Pelaut (Untuk kapal dalam negeri)
- 2) Mengajukan Permintaan Keagenana Kedatangan Kapal.
- 3) Pembuatan Warta Kedatangan Kapal melalui sistem *inaportnet* pada situs <https://inaportnet.dephub.go.id/> Ada beberapa *item* yang harus diisi oleh karyawan/agen, antara lain:

a) Dokumen Barang/*Manifest*

Untuk mengetahui jenis muatan dan jumlah muatan diatas kapal tentunya pihak agen diinformasikan melalui dokumen muatan kapal yang disebut *manifest*, setelah *manifest* disampaikan kepada pihak agen pelayaran, langkah selanjutnya yang dilakukan yaitu mengisi data-data barang dengan melakukan *scanning* dokumen *manifest* dari kapal melalui menu file tersebut maka secara otomatis barang telah terdaftar.

b) Data Awak Kapal (Crew list)

Selanjutnya karyawan/agen mengisi data-data awak kapal pada form yang telah tersedia didalam menu, untuk mengisi data awak kapal

tentunya di perlukan nomor buku pelaut, nomor sertifikat, jabatan diatas kapal, serta umur awak kapal tersebut. Setelah masing-masing awak kapal telah diisi melalui form yang tersedia, maka data-data awak kapal telah terdaftar dan secara otomatis tersimpan dalam menu pelayanan

c) Data Manifest Bongkar Muat

Pada menu ini, agen mengisi data – data awak kapal serta mengisi nama barang, jenis barang, dan jumlah barang di menu data manifest. tujuannya untuk mengetahui apakah barang tersebut berbahaya atau tidak.

d) Data Pelabuhan Asal Tujuan

Pada menu ini, karyawan/agen harus mengisi *last port* dan *next port* kapal. Untuk rute pelayaran sebelum dan sesudah di dapat dari pihak pemilik ataupun nahkoda kapal itu sendiri, data form ini harus diisi untuk dapat mengetahui pelabuhan asal dan pelabuhan tujuan kapal supaya memudahkan layanan pada saat keberangkatan kapal.

e) Persetujuan Olah Gerak

Didalam menu ini terdapat pilihan yang menentukan jam kedatangan, kapan pandu dan tunda akan melakukan kegitannya. Data ini untuk mensinkronisasi surat perintah kerja kepanduan kepada pihak PT. Pelindo.

f) Dokumen Kapal

Jenis - jenis dokumen kapal yang harus dipenuhi untuk kedatangan kapal, yaitu:

- 1) Surat Ukur Kapal
- 2) Surat Laut
- 3) Sertifikat Garis Muat
- 4) Sertifikat Kelas Lambung
- 5) Sertifikat Kelas Mesin
- 6) Sertifikat *Safe Manning*
- 7) Sertifikat *Safety Equipment*
- 8) Sertifikat *Safety Construction*
- 9) *Derrating Certificate*
- 10) Sertifikat *Liferaft*

- 11) Sertifikat PMK
- 12) Sertifikat Internasional pencegahan pencemaran oleh kotoran
- 13) Dokumen Asuransi Kerangka Kapal (Wreck Removal Document)
- 14) Sertifikat internasional pencegahan pencemaran oleh minyak (International air pollution prevention certificate)
- 15) Surat keterangan pemenuhan pencegahan pencemaran oleh barang berbahaya dalam bentuk kemasan (Letter of compliance for prevention of pollution by harmful substances carriage by sea in packages form)
- 16) Sertifikat internasional pencegahan pencemaran oleh udara (International air pollution prevention certificate)
- 17) *Document Of Compliance*
- 18) *Inflatable Life Raft Certificate*
- 19) Surat Persetujuan berlayar (Port Clearance)

Dokumen – dokumen tersebut dalam bentuk PDF dan diunggah pada file dokumen kapal.

- 4) Setelah menu – menu tersebut diisi dalam layanan Inaportet, selanjutnya melakukan rapat dengan instansi Otoritas Pelabuhan, PT. Pelindo dan karyawan/agen tentang penentuan pemakaian dermaga dan penggunaan jasa kepelabuhan sejak kedatangan kapal hingga keberangkatan kapal. Setelah data terkirim dan disetujui oleh petugas Otoritas Pelabuhan maka karyawan/agen akan mendapatkan nomor PKK (Pemberitahuan Kedatangan Kapal). Nomor PKK ini nantinya akan *diinput* dalam pengisian RKBM & PPKB
- 5) Rencana Kegiatan Bongkar Muat (RKBM)
Rencana Kegiatan Bongkar Muat (RKBM) dibuat oleh tim perusahaan Bongkar Muat berdasarkan nomor Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK), Rencana Kegiatan Bongkar Muat dibuat untuk mengetahui etmal dan rencana pengoperasian kapal selama sandar di pelabuhan. Setelah Rencana Kegiatan Bongkar Muat (RKBM) telah dibuat oleh Perusahaan Bongkar Muat (PBM) melalui sistem *inaportnet* maka akan secara otomatis jumlah etmal terisi di menu Permintaan Pelayanan

Kapal dan Barang (PPKB) sesuai dengan nama kapal. Dan langkah selanjutnya yaitu mengisi Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB).

6) Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB)

Mengajukan Permintaan Pelayanan Kapal Barang (PPKB) kedatangan dan penyandaran kapal di sistem *Vessel Monitoring System* (VMS) di PT. Pelindo. Data – data kapal yang harus diisi oleh karyawan/agen, seperti :

- a) Nomor PKK
- b) Nomor PBM
- c) Jam Kedatangan
- d) Jam Pandu
- e) Jam Tunda
- f) Penggunaan Dermaga (etmal)
- g) Alat Pelabuhan yang digunakan

7) Setelah data terisi agen dapat mengirim form tersebut dan menunggu verifikasi dari tim PPKB PT. Pelindo, setelah di verifikasi maka akan muncul nomor PKK (Permintaan Pelayanan Kapal). Dan selanjutnya menunggu pihak Otoritas Pelabuhan untuk menyetujui PKK tersebut.

8) Surat Pemberitahuan Masuk (SPM)

Setelah PKK disetujui maka selanjutnya menunggu *approval* dari petugas syahbandar, setelah di setuju maka SPM dapat di keluarkan

9) Surat Printah Kerja (SPK) Kepanduan

SPK in secara otomatis diinformasikan kepada kepanduan milik PT. Pelindo melalui sistem *inaportnet*, diperlukan verifikasi dari menara kepanduan untuk menyetujui perintah kerja kepada pandu dan pemakaian layanan tunda untuk membantu kapal masuk ke dermaga.

10) Surat Permohonan Olah Gerak (SPOG)

Surat Permohonan Olah Gerak di keluarkan oleh Syahbandar ketika SPK Kepanduan telah terbit. Setelah Surat Permohonan Olah gerak telah terbit maka kapal di izinkan untuk melakukan olah gerak dan menunggu untuk pelayanan pandu dan tunda agar kapal dapat masuk ke pelabuhan dan sandar di dermaga dengan aman.

b. Pelayanan Keberangkatan Kapal

- 1) Mempersiapkan dokumen – dokumen kapal yang diperlukan untuk keberangkatan kapal yang nantinya diinput pada sistem *inaportnet* dalam bentuk PDF maksimal 2 Mb
- 2) Mengajukan Permintaan Keagenan Keberangkatan Kapal
- 3) Mengisi warta keberangkatan kapal melalui sistem <https://inaportnet.dephub.go.id/>¹⁹
- 4) Mengajukan Permintaan Pelayanan Kapal Barang (PPKB) keberangkatan di sistem *Vessel Monitoring System* (VMS) di PT. Pelabuhan Indonesia (PELINDO) lalu menunggu *approval* dari Koordinator Pandu dan Rencana Pengendalian (RENDAL)
- 5) Menyerahkan dokumen – dokumen Daftar Awak Kapal (*crew list*) dan buku pelaut kepada petugas Kepelautan pada bidang Keselamatan Berlayar Kantor Kesyahbandaran Utama untuk dilakukan pengecekan.
- 6) Melakukan Pembayaran jasa labuh Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) agar dapat menetapkan Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK3)
- 7) Setelah Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK3) di *approve* oleh petugas, maka karyawan/agen mengajukan permintaan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) pada bagian tertib berlayar bidang Keselamatan Berlayar Kantor Kesyahbandaran Utama.
- 8) Selanjutnya pencetakan Surat Perintah Kerja (SPK) oleh Koordinator Kepanduan di PT. Pelabuhan Indonesia. Setelah semua proses pelayanan keberangkatan telah dilakukan maka kapal dapat meninggalkan pelabuhan asal dan berlayar dengan aman ke pelabuhan tujuan.

Kelancaran Proses Pelayanan Kedatangan dan Keberangkatan kapal dapat berjalan dengan baik dan lancar apabila juga didukung sarana prasarana pendukungnya, kelancaran pelayanan kapal merupakan faktor krusial yang memengaruhi efisiensi, keamanan, dan kepuasan pengguna layanan perkapalan. Sarana dan prasarana yang memadai adalah fondasi utama dalam menjamin kelancaran proses pelayanan kapal. sarana meliputi segala fasilitas fisik yang diperlukan untuk mendukung

¹⁹ <https://inaportnet.dephub.go.id/>

operasional karyawan/agen, seperti kantor, kendaraan operasional , serta fasilitas komunikasi dan teknologi informasi. Sementara itu, prasarana mencakup sistem dan prosedur yang telah diatur untuk mengkoordinasikan kegiatan antara kapal, pemilik kapal, karyawan/agen kapal, otoritas pelabuhan, dan pihak terkait lainnya. Berikut merupakan data sarana dan prasaran milik divisi operasional PT. Meratus Line cabang Medan.

Tabel 4. 3

Daftar sarana dan prasarana divisi operasional PT. Meratus Line Cabang Medan

NO	Nama Barang	Jumlah	Satuan	Kondisi
1	Depo Petikemas	1	Unit	Baik
2	Kantor	1	Unit	Baik
3	Mobil	1	Unit	Kurang Baik
4	Motor	-	-	-
5	Komputer	4	Unit	Baik
6	Laptop	3	Unit	Baik
7	<i>Printer</i>	3	Unit	2 Baik, 1 Kurang Baik
8	<i>Handy Talky</i>	2	Unit	Baik
9	<i>Wifi</i>	1	Unit	Baik
10	<i>Safety Shoes</i>	7	Pasang	Baik
11	<i>Helmet Kerja</i>	3	Unit	2 Baik, 1 Kurang Baik
12	<i>Life jacket</i>	3	Unit	2 Baik, 1 Kurang Baik
13	<i>Safety Glasses</i>	7	Unit	Baik
14	Meja Kerja	7	Unit	Baik
15	Kursi Kerja	7	Unit	Baik
16	Jaringan <i>Wifi</i>	50	Mbps	Kurang Baik
17	Listrik	2200	Watt	Baik
18	AC	1	Unit	Baik

Sumber: Divisi Operasional PT. Meratus Line Cabang Medan

4. Sistem *inaportnet* mengalami gangguan (down)

Inaportnet merupakan sistem yang dibuat oleh Kementerian Perhubungan

Republik Indonesia, melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Laut. Pembangunan *inaportnet* dimulai pada tahun 2015 dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di pelabuhan Indonesia. Sistem ini diluncurkan secara bertahap dan pada tahun 2023, *inaportnet* telah diterapkan di 264 pelabuhan di seluruh Indonesia. Adapun pihak – pihak yang terlibat dalam pengembangan dan pengimplementasi *inaportnet*, yaitu:

- 1) Direktorat Jenderal Perhubungan Laut : Sebagai pencetus ide dan pemimpin proyek *inaportnet*
- 2) Badan Penelitian dan Pengembangan Perhubungan : Melakukan penelitian dan pengembangan sistem *inaportnet*
- 3) PT. Telkom Indonesia : Berperan sebagai penyedia infrastruktur teknologi informasi untuk *inaportnet*
- 4) Operator Pelabuhan : Bekerjasama dengan Ditjen Perhubungan Laut untuk mengintegrasikan sistem mereka dengan *inaportnet*
- 5) Pelaku usaha pelayaran : Beradaptasi dan mengimplementasikan sistem *inaportnet* untuk kelancaran proses bisnis mereka.

PT. Meratus Line cabang Medan mengimplementasikan sistem *inaportnet* pada tahun 2019, dimana perusahaan baru mendirikan departemen keagenan sendiri untuk melayani kapal – kapal milik meratus, sehingga masih belajar dan beradaptasi dengan sistem tersebut, selama penulis melaksanakan praktek di PT. Meratus Line Cabang Medan pada departemen keagenan divisi operasional terhitung sejak Februari 2023 hingga Juli 2023 (6 bulan) pernah terjadi 2 (dua) kali sistem mengalami gangguan atau *down* yaitu pada bulan Februari 2023 dan bulan April 2023.

B. ANALISIS DATA

1. Penerapan *inaportnet* yang belum didukung sarana dan prasarananya secara optimal.

Penerapan *inaportnet* yang belum didukung sarana dan prasarananya secara optimal ini menjadi permasalahan bagi perusahaan dikarenakan sarana dan prasarana merupakan faktor krusial penunjang kelancaran kegiatan operasional perusahaan. Sarana dan prasarana yang tidak memadai menghambat efisiensi dan efektivitas kegiatan.

Hal ini disebabkan belum ada langkah konkrit dalam mengoptimalkan sarana

dan prasarana pendukung dalam penerapan *inaportnet*. selain itu perusahaan tidak menganggap sarana dan prasarana sebagai prioritas utama serta adapun sebab lain yaitu perusahaan tidak memiliki perencanaan dan penganggaran yang matang untuk pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana.

Hal tersebut dapat menghambat kinerja karyawan dan menurunkan produktivitas perusahaan, serta karyawan/agen menghadapi kesulitan – kesulitan dalam melakukan tugasnya seperti keterbatasan mobilitas bagi karyawan/agen sehingga tidak dapat bergerak dengan mudah untuk menyelesaikan tugasnya karena kekurangan kendaraan sehingga permasalahan tersebut dapat membuat keterlambatan dalam pelayanan kapal. Selain itu proses pelayanan kapal menjadi tidak efisien dikarenakan sarana dan prasarananya tidak memadai. Keterbatasan teknologi informasi seperti kurang memadainya Komputer, Printer, WIFI dan Internet serta tidak adanya ruangan tersendiri bagi karyawan/agen dalam mendukung pengoperasian sistem *inaportnet* mengakibatkan karyawan/agen tidak dapat melaksanakan tugasnya secara maksimal dan efektif sehingga karyawan/agen tidak dapat menyelesaikan tugasnya tepat waktu.

Memiliki sarana dan prasarana yang memadai dan berkualitas tinggi sangat penting untuk mendukung kegiatan pelayanan kapal, khususnya bagi karyawan/agen untuk mendukung tugas dan tanggungjawabnya agar karyawan/agen dapat bekerja dengan produktif, efisien dan berkualitas tinggi. Perusahaan juga perlu meningkatkan alokasi anggaran serta membuat perencanaan dan penganggaran yang matang untuk pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana yang memadai merupakan faktor penting dalam mendukung kelancaran, efisiensi dan produktifitas kelancaran pelayanan kapal. Oleh karena itu investasi dalam pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana perlu menjadi prioritas bagi perusahaan.

2. Sistem *inaportnet* mengalami gangguan (down)

Ada beberapa faktor yang menyebabkan sistem *inaportnet* mengalami gangguan atau *down*, diantaranya ialah faktor teknis yaitu kerusakan perangkat keras sistem *inaportnet* seperti server atau router, sehingga dapat menyebabkan sistem *inaportnet* tidak dapat diakses. Selain itu kendala

jaringan yaitu gangguan pada jaringan internet, baik tingkat lokal maupun nasional dapat menyebabkan sistem *inaportnet* tidak dapat diakses. Serta kapasitas terlampaui, banyaknya pengguna yang mengakses sistem *inaportnet* juga dapat menyebabkan *server down* atau *traffic system*.

Hal tersebut dapat mengakibatkan diantaranya yaitu menghambat proses pengurusan dokumen kegiatan pelayanan kapal sehingga dapat mengakibatkan keterlambatan dalam kedatangan dan keberangkatan kapal serta gangguan sistem *inaportnet* dapat menyulitkan agen dalam melakukan tugasnya.

Sistem *inaportnet* sangat penting bagi perusahaan maupun instansi pemerintah terkait dalam kegiatan pelayanan kapal, sehingga pemerintah terutama Direktorat Jenderal Perhubungan laut selaku pemegang sistem harus mengevaluasi dan melakukan pemeliharaan sistem secara berkala serta meningkatkan keamanan yang lebih kuat, dengan terus mengembangkan dan penyempurnaan sistem *inaportnet* di harapkan meminimalisir gangguan atau *server down* pada sistem *inaportnet* serta dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan di pelabuhan. Dan juga bagi perusahaan harus menemukan jalan keluar yang harus dilakukan untuk mengatasi gangguan selama sistem tidak dapat diakses, sehingga tidak menghambat dan membuang waktu lebih dalam melakukan pelayanan kapal yang dapat mengakibatkan keterlambatan kedatangan dan keberangkatan kapal dan merugikan perusahaan.

C. ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH

Setelah melakukan analisis terhadap permasalahan, penulis mengamati dan berusaha mencari cara terbaik untuk mengatasi masalah, sehingga penulis mencoba memberikan alternatif pemecahan masalah. Alternatif pemecahan masalah merupakan suatu solusi yang dapat digunakan untuk pemecahan masalah.

1. Penerapan *inaportnet* yang belum didukung sarana dan prasarananya secara optimal

- a. Belum ada langkah yang konkrit dalam mengoptimalkan sarana dan prasarana pendukung dalam penerapan *inaportnet*.

Karyawan perlu mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada

dengan efektif, kurangnya pemanfaatan sarana dan prasarana yang tepat dapat menghambat kinerja karyawan dan menurunkan produktivitas kinerja perusahaan. Karyawan harus dapat mengoptimalkan sarana dan prasarana sebaik dan seefisien mungkin agar sarana dan prasarana dapat dimanfaatkan dengan baik. Seperti menghemat penggunaan kertas, menggunakan energi listrik dengan efisien dan menggunakan peralatan sesuai prosedur. Karyawan juga perlu mencari cara baru untuk menggunakan sarana dan prasarana yang ada dengan lebih efektif serta berbagi pengetahuan dan pengalaman dengan karyawan lain tentang cara mengoptimalkan penggunaan sarana dan prasarana. Optimalisasi penggunaan sarana dan prasarana dapat membantu perusahaan menghemat biaya pengadaan, pemeliharaan, dan penggantian.

- b. Perusahaan tidak memiliki perencanaan dan penganggaran yang matang untuk pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana.

Perusahaan harus membuat perencanaan yang matang dengan mengidentifikasi kebutuhan, dengan melakukan analisis untuk mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh perusahaan. Juga mempertimbangkan faktor-faktor seperti pertumbuhan bisnis, perubahan teknologi, dan kebutuhan operasional. Setelah mengidentifikasi kebutuhan, perusahaan harus memprioritaskan berdasarkan urgensinya. Hal ini akan membantu perusahaan untuk fokus pada pengadaan sarana dan prasarana yang paling penting terlebih dahulu. Lalu buatlah anggaran yang realistis untuk pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana. Pastikan anggaran tersebut mempertimbangkan semua biaya yang terkait, seperti biaya pembelian, pemasangan, pemeliharaan, dan perbaikan. Perusahaan perlu pengadaan sarana baru pada Ruangan, AC, Komputer, Printer. Serta menambah kapasitas wifi yang sebelumnya 50 Mbps ke 100 Mbps.

Perusahaan juga harus menetapkan sistem pemeliharaan yang efektif dengan cara membuat jadwal pemeliharaan yang rutin untuk semua sarana dan prasarana. Hal ini akan membantu untuk mencegah kerusakan dan memperpanjang umur pakai sarana dan prasarana. Bila perlu gunakan sistem pemantauan untuk melacak kondisi sarana dan prasarana. Hal ini akan membantu untuk mengidentifikasi potensi kerusakan sedini mungkin

dan mencegah terjadinya kerusakan besar. Dan latihlah staf tentang cara menggunakan dan memelihara sarana dan prasarana dengan benar. Hal ini akan membantu untuk mencegah kerusakan dan meningkatkan efisiensi penggunaan sarana dan prasarana.

2. Sistem *inaportnet* mengalami gangguan (down)

a. Faktor Teknis

Faktor teknis yaitu kerusakan perangkat keras sistem *inaportnet* seperti *server* atau *router*, sehingga dapat menyebabkan sistem *inaportnet* tidak dapat diakses. Sistem *inaportnet* sangat penting bagi perusahaan maupun instansi pemerintah terkait dalam kegiatan pelayanan kapal, sehingga pemerintah terutama Direktorat Jenderal Perhubungan laut selaku pemegang sistem harus dapat mengambil langkah-langkah pencegahan untuk mengurangi risiko kerusakan perangkat keras *inaportnet*, seperti membeli perangkat keras berkualitas tinggi dari vendor yang terpercaya. Pemerintah juga harus melakukan inspeksi rutin pada infrastruktur *inaportnet* untuk mengidentifikasi potensi bahaya. Serta pemerintah juga perlu mengembangkan rencana darurat untuk merespons kerusakan perangkat keras *inaportnet*. Dengan terus mengembangkan dan penyempurnaan sistem *inaportnet* di harapkan meminimalisir gangguan atau *server down* pada sistem *inaportnet*.

b. Kendala Jaringan

Gangguan pada jaringan internet, baik tingkat lokal maupun nasional dapat menyebabkan sistem *inaportnet* tidak dapat diakses. Pemerintah dapat mengambil beberapa langkah untuk mengatasi masalah ini, seperti pemerintah perlu meningkatkan investasi dalam pembangunan infrastruktur jaringan internet, seperti kabel optik dan menara seluler. Hal ini akan membantu untuk meningkatkan kapasitas dan keandalan jaringan. Pemerintah juga perlu meningkatkan kerjasama dengan operator jaringan dalam hal ini PT. Telkom Indonesia sebagai penyedia infrastruktur teknologi informasi untuk *inaportnet* agar meningkatkan kualitas layanan dan mengatasi gangguan jaringan.

Pemerintah perlu menerapkan regulasi yang efektif untuk memastikan bahwa operator jaringan menyediakan layanan yang berkualitas dan terjangkau. Serta

Pemerintah juga perlu mengembangkan teknologi alternatif untuk akses internet, seperti internet satelit dan internet nirkabel.

Perusahaan juga harus menemukan jalan keluar yang harus dilakukan untuk mengatasi gangguan selama sistem tidak dapat diakses, dengan mengikuti Standar Operasional prosedur (SOP) yang telah ditentukan pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 8 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Pelayanan Kapal Melalui *Inaportnet*, Bab XI pasal 63 “Dalam kondisi tertentu *inaportnet* tidak dapat digunakan, pelayanan Kapal dapat dilakukan secara manual”. Kondisi tertentu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat berupa: Pelayanan manual karena gangguan pada sistem dan/atau infrastruktur teknologi informasi dan komunikasi diberikan dalam kondisi:

- a) gangguan terjadi lebih dari 2 (dua) jam untuk Kapal barang;
- b) gangguan terjadi lebih dari 1 (satu) jam untuk Kapal penumpang;
- c) untuk Kapal penumpang dengan waktu sandar (tambat) kurang dari 1 (satu) jam, pelayanan manual dapat diberikan pada saat gangguan terjadi.²⁰

Pelayanan manual sebagaimana dimaksud dilakukan oleh unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal setelah menerima pemberitahuan dari pengelola *inaportnet*.

c. Kapasitas Terlampaui

Banyaknya pengguna yang mengakses sistem *inaportnet* juga dapat menyebabkan *server down* atau *traffic system*.

Pemerintah harus meningkatkan kapasitas infrastruktur dengan cara menambahkan server baru sehingga dapat meningkatkan kapasitas pemrosesan dan penyimpanan data, serta dapat menampung lebih banyak pengguna secara bersamaan. Meningkatkan bandwidth jaringan dapat meningkatkan kecepatan transfer data, sehingga mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kelancaran layanan. Serta menggunakan teknologi caching dapat menyimpan data yang sering diakses pengguna, sehingga dapat mengurangi beban server dan meningkatkan kecepatan akses data.

²⁰ Peraturan Menteri perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 8 Tahun 2022. Tentang Tata Cara Pelayanan Kapal Melalui *Inaportnet*

Pemerintah juga harus menerapkan strategi manajemen *traffic* dengan membatasi jumlah pengguna yang dapat mengakses layanan secara bersamaan dapat membantu mencegah *server down*. Serta memberikan edukasi kepada pengguna tentang cara menggunakan *inaportnet* secara optimal dapat membantu mengurangi beban server.

Pemerintah sebagai penyelenggara *inaportnet* perlu bekerja sama dengan operator jaringan untuk memastikan bahwa jaringan internet memiliki kapasitas yang memadai untuk menampung *traffic* pengguna *inaportnet* dari seluruh Indonesia.

D. EVALUASI TERHADAP ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH

Dari alternatif pemecahan masalah yang penulis berikan maka penulis akan mengevaluasi dari segi kelebihan dan kekurangan agar memudahkan penulis dalam mengambil pemecahan masalah yang terbaik. Berikut merupakan evaluasi terhadap alternatif pemecahan masalah:

1. Penerapan *inaportnet* yang belum didukung sarana dan prasarannya secara optimal

a. Belum ada langkah yang konkrit dalam mengoptimalkan sarana dan prasarana pendukung dalam penerapan *inaportnet*.

1) Karyawan perlu mengoptimalkan sarana dan prasarana yang ada dengan efektif.

Kelebihan : Dapat membantu perusahaan menghemat biaya pengadaan, pemeliharaan, dan penggantian.

Kekurangan : Perusahaan ketergantungan terhadap karyawan.

b. Perusahaan tidak memiliki perencanaan dan penganggaran yang matang untuk pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana.

1) Perusahaan harus membuat perencanaan dan penganggaran yang matang dengan mengidentifikasi kebutuhan perusahaan, dengan melakukan analisis untuk mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh perusahaan. Lalu buatlah anggaran yang realistis untuk pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana. Serta perusahaan perlu pengadaan sarana baru pada *Ruangan, AC, Komputer, Printer*. Dan menambah kapasitas *wifi* yang sebelumnya 50 Mbps ke 100 Mbps.

Kelebihan : Sarana dan prasarana perusahaan dapat memadai sesuai kebutuhan dan terawat dengan teratur.

Kekurangan : Membutuhkan biaya yang besar serta membutuhkan teknisi yang terampil.

2. Sistem *inaportnet* mengalami gangguan (down)

a. Faktor Teknis

Faktor Teknis yaitu kerusakan perangkat keras sistem *inaportnet* seperti server atau router, sehingga dapat menyebabkan sistem *inaportnet* tidak dapat diakses.

- 1) Pemerintah terutama Direktorat Jenderal Perhubungan laut selaku pemegang sistem seperti harus membeli perangkat keras berkualitas tinggi dari vendor yang terpercaya.

Kelebihan : Performa dan keandalan perangkat keras lebih baik.

Kekurangan : Memakan Biaya yang besar serta membutuhkan tenaga ahli yang terampil.

- 2) Pemerintah juga harus melakukan inspeksi rutin pada infrastruktur *inaportnet* untuk mengidentifikasi potensi bahaya.

Kelebihan : Mencegah terjadinya gangguan atau kerusakan.

Kekurangan : Membutuhkan biaya lebih dan tenaga ahli yang terampil.

- 3) Pemerintah juga perlu mengembangkan rencana darurat untuk merespons kerusakan perangkat keras *inaportnet*.

Kelebihan : Siap siaga dan dapat mengatasi resiko serta dampaknya.

Kekurangan : Memakan waktu dan biaya.

b. Kendala Jaringan

Gangguan pada jaringan internet, baik tingkat lokal maupun nasional dapat menyebabkan sistem *inaportnet* tidak dapat diakses. Sehingga langkah yang perlu diambil dalam permasalahan ini yaitu:

- 1) Pemerintah perlu meningkatkan investasi dalam pembangunan infrastruktur jaringan internet, seperti kabel optik dan menara seluler.

Kelebihan : Akses dan Konektivitas meningkat.

Kekurangan : Memakan waktu dan biaya yang besar.

- 2) Pemerintah juga perlu meningkatkan kerjasama dengan operator jaringan dalam hal ini PT. Telkom Indonesia sebagai penyedia

infrastruktur teknologi informasi untuk *inaportnet* agar meningkatkan kualitas layanan dan mengatasi gangguan jaringan.

Kelebihan : Mencegah terjadinya gangguan jaringan

Kekurangan : Membutuhkan biaya yang besar, membutuhkan kerjasama yang baik pada PT. Telkom Indonesia.

- 3) Perusahaan juga harus menemukan jalan keluar yang harus dilakukan untuk mengatasi gangguan selama sistem tidak dapat diakses, dengan mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditentukan pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 8 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Pelayanan Kapal Melalui *Inaportnet*. Dengan cara melakukan pelayanan dengan sistem manual sampai sistem *inaportnet* dapat beroperasi dengan baik kembali.

Kelebihan : Pelayanan kapal dapat tetap berjalan, sehingga tidak menimbulkan kerugian.

Kekurangan : Pelayanan kapal tidak efektif.

c. Kapasitas Terlampaui

Banyaknya pengguna yang mengakses sistem *inaportnet* juga dapat menyebabkan *server down* atau *traffic system*.

- 1) Pemerintah harus meningkatkan kapasitas infrastruktur dengan cara menambahkan server baru, dan meningkatkan bandwidth jaringan.

Kelebihan : Kapasitas server *inaportnet* meningkat.

Kekurangan : Memakan waktu dan biaya yang besar.

- 2) Pemerintah juga harus menerapkan strategi manajemen traffic dengan membatasi jumlah pengguna yang dapat mengakses layanan secara bersamaan dapat membantu mencegah server down.

Kelebihan : Meminimalkan beban server, dan menjaga stabilitas layanan.

Kekurangan : Pengguna tidak dapat mengakses sistem *inaportnet* kapan saja.

- 3) Pemerintah sebagai penyelenggara *inaportnet* perlu bekerja sama dengan operator jaringan untuk memastikan bahwa jaringan internet memiliki kapasitas yang memadai untuk menampung *traffic* pengguna *inaportnet*.

Kelebihan : Meminimalisir terjadinya gangguan dan *traffic* pengguna

inaportnet.

Kekurangan : Memakan waktu dan biaya yang tinggi serta membutuhkan teknisi yang terampil.

E. PEMECAHAN MASALAH

Berdasarkan evaluasi terhadap masing – masing permasalahan dari alternatif pemecahan masalah tentang penerapan *inaportnet* yang belum di dukung sarana dan prasarananya secara optimal serta sistem *inaportnet* mengalami gangguan (down), penulis juga telah mengevaluasi dari segi kelebihan dan kekurangan pemecahan masalahnya sehingga penulis memberikan beberapa pemecahan masalah yang paling tepat, Berikut merupakan pemecahan masalah yang penulis berikan:

1. Penerapan *inaportnet* yang belum di dukung sarana dan prasarananya secara optimal

Perusahaan tidak memiliki perencanaan dan penganggaran yang matang untuk pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana.

Dengan membuat perencanaan yang matang dengan mengidentifikasi kebutuhan, serta menganalisis untuk mengidentifikasi kebutuhan sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh perusahaan seperti perlunya pengadaan sarana baru pada Ruangan, AC, Komputer, Printer. Serta menambah kapasitas wifi yang sebelumnya 50 Mbps ke 100 Mbps. Lalu buatlah anggaran yang realistis untuk pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana. Pastikan anggaran tersebut mempertimbangkan semua biaya yang terkait, seperti biaya pembelian, pemasangan, pemeliharaan, dan perbaikan. Perusahaan juga harus menetapkan sistem pemeliharaan yang efektif dengan cara membuat jadwal pemeliharaan yang rutin untuk semua sarana dan prasarana. Dengan menerapkan solusi-solusi yang telah disebutkan di atas, perusahaan dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan sarana dan prasarana, sehingga dapat mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara lebih optimal.

2. Sistem *inaportnet* mengalami gangguan (down)

Faktor Teknis yaitu kerusakan perangkat keras sistem *inaportnet* seperti server atau router, sehingga dapat menyebabkan sistem *inaportnet* tidak dapat diakses. Pemerintah harus melakukan inspeksi rutin pada infrastruktur

Inaportnet untuk mengidentifikasi potensi bahaya. Inspeksi rutin dapat membantu mengidentifikasi potensi bahaya pada infrastruktur *inaportnet*, seperti kerusakan fisik, kelemahan struktural, atau risiko kebakaran, serta dapat membantu mengidentifikasi dan memperbaiki kerusakan kecil sebelum menjadi masalah yang lebih besar. Dengan menerapkan hal diatas, maka kerusakan dapat diidentifikasi dan diperbaiki , hal ini sangat penting untuk menjaga sistem *inaportnet* tetap beroperasi dengan baik. Serta infrastruktur terawat sehingga dapat memperpanjang usia pakai infrastruktur *inaportnet* dan menghemat biaya penggantian.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan mengenai “Analisis Penerapan *Inaportnet* terhadap Kelancaran Pelayanan Kapal PT. Meratus Line Cabang Medan” yang telah penulis uraikan dan analisa maka dapat diambil beberapa kesimpulan, kesimpulan yang penulis ambil sebagai berikut:

1. Penerapan *inaportnet* yang belum didukung sarana dan prasarannya secara optimal seperti susahnya mengakses sistem dikarenakan lemahnya jaringan wifi, kurang didukungnya mobilitas karyawan dilapangan serta perangkat mobile yang kurang memadai dapat menghambat kinerja karyawan dan menurunkan produktivitas perusahaan, hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan kapal PT. Meratus Line cabang Medan. Memiliki sarana dan prasarana yang memadai dan berkualitas tinggi sangat penting untuk mendukung kegiatan pelayanan kapal, khususnya bagi karyawan/agen untuk mendukung tugas dan tanggungjawabnya agar karyawan/agen dapat bekerja dengan produktif, efisien dan berkualitas tinggi.
2. Sistem *inaportnet* mengalami gangguan atau *down* disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor yang sering terjadi yaitu faktor teknis seperti kerusakan perangkat keras sistem *inaportnet* yaitu *server* atau *router* nya, sehingga dapat menyebabkan sistem *inaportnet* tidak dapat diakses. Dan hal tersebut dapat mengakibatkan diantaranya yaitu menghambat proses pengurusan dokumen kegiatan pelayanan kapal sehingga dapat mengakibatkan keterlambatan dalam kedatangan dan keberangkatan kapal serta gangguan sistem *inaportnet* dapat menyulitkan agen dalam melakukan tugasnya. Hal tersebut sangat berpengaruh dalam kelancaran pelayanan kapal pada PT. Meratus Line cabang Medan.

B. SARAN

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis simpulkan, maka penulis memberikan beberapa saran. Adapun saran – saran yang penulis usulkan dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Penerapan *inaportnet* yang belum didukung sarana dan prasaranannya secara optimal.

PT. Meratus Line diharapkan dapat memberikan perencanaan dan penganggaran yang optimal terhadap sarana dan prasarana perusahaan terutama divisi operasional PT. Meratus Line Cabang Medan guna menunjang kelancaran pelayanan kapal dengan melakukan pengadaan baru Ruangan, AC, Komputer, Printer. Serta menambah kapasitas wifi yang sebelumnya 50 Mbps ke 100 Mbps. Lalu buatlah anggaran yang realistis untuk pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana. Pastikan anggaran tersebut mempertimbangkan semua biaya yang terkait, seperti biaya pembelian, pemasangan, pemeliharaan, dan perbaikan. Perusahaan juga harus menetapkan sistem pemeliharaan yang efektif dengan cara membuat jadwal pemeliharaan yang rutin untuk semua sarana dan prasarana. Hal ini di harapkan dapat mendukung kelancaran pelayanan kapal.

2. Sistem *inaportnet* mengalami gangguan atau *down*.

Sistem *inaportnet* mengalami gangguan atau *down* disebabkan oleh beberapa faktor. Faktor yang sering terjadi yaitu faktor teknis seperti kerusakan perangkat keras sistem *inaportnet* yaitu *server* atau *router* nya, Pemerintah harus melakukan inspeksi rutin pada infrastruktur *Inaportnet* untuk mengidentifikasi potensi bahaya. Dengan melakukan Inspeksi rutin dapat membantu mengidentifikasi potensi bahaya pada infrastruktur *inaportnet*, seperti kerusakan fisik, kelemahan struktural, atau risiko kebakaran, serta dapat membantu mengidentifikasi dan memperbaiki kerusakan kecil sebelum menjadi masalah yang lebih besar. Hal ini . Hal ini guna memberikan pelayanan yang optimal kepada pengguna sistem *inaportnet* serta meminimalisir kerusakan, hambatan dan *server down* pada sistem *inaportnet*.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar. 2019. “*Analisis Kualitas Layanan Sistem Manajemen Apartur Responsif Terpadu Menggunakan Metode Servqual*”. Universitas Muhammadiyah Riau.
- Fausi, M., & Wibowo, H. A. (2017). *Pelayanan Konsumen*. Jakarta. Parama Publishing
- Hamid D. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta
- Lasse, D. A. 2014. *Manajemen Kepelabuhanan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Meylia, A. (2020). *Implementasi Indonesia Port Integration System (Inaportnet) Guna Meningkatkan Pelayanan Kapal Dan Barang Di Kantor Ksop Kelas I Tanjung Emas Semarang (Doctoral dissertation, POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG)*.
- Puspitasari, Noviana. 2021. *Penanganan Clearance Kapal dengan Menggunakan Sistem INAPORTNET oleh PT. TERA LOGISTIC INDONESIA* Jurnal Manajemen Pelayaran Nasional, Vol.4, No.1, April 2021
- Putri I.A.J & Rahayu T. (2022). *Kualitas Pelayanan pada Jasa Keagenan Kapal pada Perusahaan Pelayaran*. Jurnal 7 Samudra Politeknik Pelayaran Surabaya,
- Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung, 2005
- Undang-Undang Republik Indonesia (2008) Pelayaran, Nomor 17 Tahun 2008.
- Keputusan Menteri Perhubungan Nomor 157 Tahun 2015 tentang Penerapan *Inaportnet* Untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan.
- Peraturan Menteri perhubungan Nomor PM 8 Tahun 2022. Tentang *Tata Cara Pelayanan Kapal Melalui Inaportnet*
- Biro Komunikasi dan Informasi Publik, (2015)
<https://dephub.go.id/post/read/inaportnet,-sistem-informasi-standar-pelayanan-kapal-dan-barang/>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online]. Tersedia di
<https://kbbi.kemdikbud.go.id/>. Diakses 20 Januari 2024

Lampiran 1

Wawancara

Nama : Muhammad Iqbal Ramadhan

Jabatan : Karyawan/agen PT. Meratus Line cabang Medan

Hasil wawancara :

Peneliti :“Selamat pagi, pak Iqbal. Mohon izin mengganggu waktunya, saya izin untuk melakukan wawancara, apakah berkenan?”

Bapak Iqbal : “Ya, Selamat pagi, Angel. Boleh, silakan.”

Peneliti :“Terimakasih atas waktu yang diberikan, Pak. Mohon izin sebelumnya, sejak kapan PT. Meratus Line cabang Medan menggunakan inaportnet dalam melayani kegiatan kapal?”

Bapak Iqbal :“Jadi PT. Meratus Line cabang Medan mulai menggunakan inaportnet untuk melayani kegiatan kapal pada tahun 2019, dimana pada saat itu perusahaan baru mendirikan divisi keagenan sendiri untuk melayani kegiatan kapal.”

Peneliti :“Baik, Pak. Seberapa mudah atau sulitkah bagi Anda untuk menggunakan Inaportnet?”

Bapak Iqbal :“Menurut saya, pada awal-awal penerapan sistem ini bagi saya selaku pengguna baru layanan inaportnet lumayan sulit, dikarenakan saya harus belajar dan beradaptasi dari manual ke digital. Namun perusahaan menyediakan sesi pelatihan intensif dan modul pembelajaran untuk membantu pengguna baru memahami dan menguasai Inaportnet.”

Peneliti :“Baik, Pak. Bagaimana perbandingan antara Inaportnet dengan sistem manual atau sistem sebelumnya yang pernah digunakan?”

Bapak Iqbal :“Menggunakan sistem inaportnet lebih memudahkan pekerjaan saya sebagai agen, dimana dapat menghemat waktu serta biaya dan tenaga, dikarenakan pengajuan layanan kapal melalui sistem online, yang bisa diakses kapan saja dan dimana saja sehingga saya dapat mengajukan layanan hanya melauai sistem di komputer dan berada di kantor .”

Peneliti :“Apa saja manfaat utama yang dirasakan perusahaan dengan adanya Inaportnet?”

Bapak Iqbal :“Implementasi Inaportnet telah memberikan berbagai manfaat signifikan bagi perusahaan kami, yang secara keseluruhan meningkatkan efisiensi

dan efektivitas operasional kami. Seperti, proses administratif seperti pengajuan layanan kedatangan kapal, pengurusan izin berlayar, clearance, dan dokumentasi lainnya menjadi lebih cepat dan efisien. Sistem ini meningkatkan transparansi dalam proses operasional kami. Semua data dan informasi terkait operasi kapal dan pelabuhan dapat diakses secara real-time, yang memudahkan pemantauan dan pengawasan. Dengan adanya Inaportnet, kami dapat mengurangi biaya operasional yang berkaitan dengan pengurusan dokumen secara manual. Penggunaan sistem digital mengurangi kebutuhan akan kertas dan biaya pengiriman dokumen fisik. Secara keseluruhan, penerapan Inaportnet telah membawa transformasi positif dalam operasional perusahaan kami, memungkinkan kami untuk bekerja lebih efisien, responsif, dan dengan biaya yang lebih rendah."

Peneliti : "Apakah ada kendala dalam penerapan inaportnet?"

Bapak Iqbal : "Setiap kegiatan pasti ada kendala, dalam penerapan inaportnet sendiri kendalanya yaitu belum didukungnya sarana dan prasarana pendukung inaportnet seperti mobilitas karyawan, jaringan wifi, perangkat mobile dan juga sistem inaportnet mengalami gangguan atau tidak dapat diakses serta kapasitas *server* yang masih terbatas terkadang menyebabkan sistem tidak dapat diakses saat *traffic* pengguna layanan sedang tinggi."

Peneliti : "Adakah protokol atau prosedur yang sudah ditetapkan untuk menangani gangguan pada sistem Inaportnet?"

Bapak Iqbal : "Biasanya jika sistem inaportnet mengalami gangguan atau tidak dapat diakses, pengajuan layanan kapal beralih ke manual sampai sistem kembali dapat digunakan."

Peneliti : "Baik, Pak. Terimakasih banyak saya ucapkan atas waktu dan penjelasannya."

Lampiran 2

Daftar Kunjungan Kapal PT. Meratus Line Cabang Medan pada bulan Februari

2023 – Juni 2023



KUNJUNGAN KAPAL FEBRUARI 2023							
No	Nama Kapal	Jenis Kapal	GRT	Kedatangan		Keberangkatan	
				Tanggal	Pelabuhan Asal	Tanggal	Pelabuhan Tujuan
1.	Meratus Medan 5	Container Ship	16705	01/02/23 16:30	Surabaya	03/02/23 11:00	Malaysia
2.	Meratus Ampana	General Cargo Ship	20471	06/02/23 13:14	Tanjung Priok	07/02/23 10:00	Tanjung Priok
3.	MBS Baluran	Bulk Carrier	31241	11/02/23 08:49	Panjang	12/02/23 16:38	Kaliorang
4.	Meratus Medan 3	Container Ship	16731	16/02/23 10:28	Tanjung Priok	17/02/23 21:13	Tanjung priok
5.	Meratus Sorong	General cargo Ship	13066	22/02/23 11:10	Surabaya	24/02/23 08:00	Surabaya
6.	Meratus Ampana	General Cargo Ship	20471	25/02/23 17:00	Tanjung Priok	27/02/23 11:35	Surabaya
KUNJUNGAN KAPAL MARET 2023							
No	Nama Kapal	Jenis Kapal	GRT	Kedatangan		Keberangkatan	
				Tanggal	Pelabuhan Asal	Tanggal	Pelabuhan Tujuan
1.	MV. Ti2 Apple	Container Ship	7401	02/03/23 09:10	China	04/02/23 17:23	Myanmar
2.	Meratus Amurang	General Cargo Ship	20471	06/03/23 12:57	Tanjung Priok	08/03/23 11:00	Semarang
3.	Meratus Ampana	General Cargo Ship	20471	08/03/23 17:14	Surabaya	10/03/23 10:00	Singapore
4.	Meratus Samarinda	Container Ship	7542	10/03/23 14:00	Malaysia	12/03/23 10:15	Tanjung Priok
5.	Meratus Medan 5	Container Ship	16705	14/02/23 14:00	Tanjung Priok	16/03/23 10:20	Tanjung priok
6.	Meratus Medan 3	Container Ship	16731	21/03/23 14:15	Tanjung Priok	23/03/23 08:15	Surabaya
7.	Meratus Medan 2	Container Ship	17610	31/03/23 16:10	Tanjung Priok	02/03/23 05:30	Malaysia
KUNJUNGAN KAPAL APRIL 2023							
No	Nama Kapal	Jenis Kapal	GRT	Kedatangan		Keberangkatan	
				Tanggal	Pelabuhan Asal	Tanggal	Pelabuhan Tujuan

1.	Meratus Sorong	General Cargo Ship	13066	03/04/23 13:00	Tanjung Priok	04/04/23 20:00	Surabaya
2.	Meratus Medan 5	Container Ship	16705	05/04/23 08:57	Tanjung Priok	07/04/23 14:00	Malaysia
3.	Meratus Samarinda	Container Ship	7542	12/04/23 10:00	Tanjung Priok	12/04/23 10:15	Singapore
4.	Meratus Ampana	General Cargo Ship	20471	15/04/23 21:00	Tanjung Priok	16/04/23 10:20	Tanjung Priok
5.	Meratus Amurang	General Cargo Ship	20471	17/04/23 11:25	Semarang	19/04/23 15:20	Surabaya

KUNJUNGAN KAPAL MEI 2023

No	Nama Kapal	Jenis Kapal	GRT	Kedatangan		Keberangkatan	
				Tanggal	Pelabuhan Asal	Tanggal	Pelabuhan Tujuan
1.	Meratus Medan 3	Container Ship	16731	01/05/23 14:15	Surabaya	03/05/23 10:10	Tanjung Priok
2.	Meratus Medan 2	Container Ship	17610	05/05/23 10:00	Tanjung Priok	07/05/23 13:30	Tanjung Priok
3.	Meratus Amurang	General Cargo Ship	20471	11/05/23 09:45	Surabaya	13/05/23 10:05	Tanjung Priok
4.	Meratus Medan 5	Container Ship	16705	15/05/23 12:00	Malaysia	17/05/23 06:00	Tanjung Priok
5.	Meratus Ampana	General Cargo Ship	20471	18/05/23 11:25	Tanjung Priok	20/05/23 09:20	Malaysia
6.	Meratus Sampit	Container Ship	7542	24/05/23 18:00	Panjang	26/05/23 10:25	Singapore
7.	Meratus Sorong	General cargo Ship	13066	28/05/23 17:00	Surabaya	30/05/23 10:00	Tanjung Priok

KUNJUNGAN KAPAL JUNI 2023

No	Nama Kapal	Jenis Kapal	GRT	Kedatangan		Keberangkatan	
				Tanggal	Pelabuhan Asal	Tanggal	Pelabuhan Tujuan
1.	Meratus Ampana	General Cargo Ship	20471	01/06/23 09:25	Malaysia	03/06/23 17:00	Tanjung Priok
2.	Meratus Medan 3	Container Ship	16731	05/06/23 08:00	Tanjung Priok	07/06/23 10:00	Surabaya
3.	Meratus Samarinda	Container Ship	7542	10/06/23 12:00	Singapore	12/06/23 08:10	Malaysia
4.	Meratus Medan 5	Container Ship	16705	12/06/23 07:00	Tanjung Priok	14/06/23 14:10	Tanjung Priok
5.	Meratus Amurang	General Cargo Ship	20471	17/06/23 11:25	Tanjung Priok	19/06/23 15:20	Semarang

Lampiran 3

Dokumentasi Prada

