

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

Penulis memaparkan tentang istilah – istilah dari teori – teori yang berhubungan dengan pembahasan karya tulis, menggunakan kajian keputusan yang relevan dengan masalah penelitian bertujuan mengumpulkan data dan informasi atau pendekatan yang pernah berkembang yang bersumber dari referensi buku – buku juga observasi selama penulis melaksanakan praktek.

2.1 Pengertian Keagenan

Menurut Budi Santoso (2015), Keagenan adalah keterikatan antara hubungan dua pihak yang mana pihak satu sering disebut dengan agen, yaitu pihak yang diberikan kewenangan untuk melakukan perbuatan dan atas nama serta di bawah pengawasan pihak lain, yaitu *principal*. *Principal* adalah pihak yang memberikan kewenangan pada agen untuk melakukan tindakan tertentu serta melakukan pengawasan tindakan agen, sedangkan pihak yang melakukan transaksi dengan agen di sebut dengan *third party*.

2.2 Pengertian Prosedur

Menurut Rita Indah Mustikowati (2017) Pengertian sistem dan prosedur yang dikemukakan oleh beberapa ahli mempunyai perbedaan dalam sudut pandang. Ada yang menekankan pada aspek manajemen dan pemecahan masalah, serta ada pula yang menekankan pada aspek pekerjaan tulis-menulis dan arus informasi. Pengertian sistem dan prosedur menurut pendapat Cole yang dikutip oleh Baridwan (2003:3) berpendapat bahwa sistem adalah suatu kerangka dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan yang disusun sesuai dengan suatu skema yang menyeluruh untuk melaksanakan suatu kegiatan atau fungsi utama dari perusahaan. Sistem adalah suatu jaringan yang dibuat menurut pola yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan Mulyadi,(2008:5). Menurut Romney (2004:2) sistem adalah rangkaian dari dua atau lebih komponen – komponen yang saling berhubungan, yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. Romney dan Steinbart (2003:2) mendefinisikan sistem adalah rangkaian dua atau lebih

komponen-komponen yang saling berhubungan, yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan.

2.3 Pengertian Operasional

Menurut Rita Indah Mustikowati (2017) Pengertian operasional merupakan makna yang didasarkan atas sifat-sifat faktor yang diamati. Pengertian operasional meliputi hal-hal penting dalam riset yang memerlukan penjelasan. Pengertian operasional bersifat karakteristik, rinci, tegas dan positif yang menggambarkan spesifik variabel-variabel penelitian dan hal-hal yang dianggap penting. Pengertian operasional tidak sama dengan tinjauan teoritis. Pengertian operasional hanya berlaku pada area penelitian yang sedang dilakukan, sedangkan definisi teoritis diambil dari buku-buku referensi dan berlaku umum.

2.4 Pengertian Sistem Aplikasi *Inaportnet*

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

Jika membahas tentang tata cara layanan pastinya kita membahas tentang aturan, peraturan yang menjelaskan tentang tata cara pelayanan *Inaportnet* tertuang dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor: HK.103/3/II/DJPL-15 tentang Tata Cara Pelayanan Kapal dan Barang Menggunakan *Inaportnet* di Pelabuhan. dan didalam Undang Undang Pelayaran BAB XV tentang Sistem Informasi Pelayaran Pasal : 269 ayat (1) Sistem informasi pelayaran mencakup pengumpulan, pengelolaan, penganalisaan, penyimpanan, penyajian, serta penyebaran data dan informasi pelayaran untuk:

- a. Mendukung operasional pelayaran;
- b. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat atau public; dan
- c. Mendukung perumusan kebijakan di bidang pelayaran.

Penerapan *Inaportnet* untuk pelayanan kapal dan barang pelabuhan tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 157 Tahun 2015 Tentang Penerapan *Inaportnet* Untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan, tertanggal 13 Oktober 2015. Penyelenggaraan *Inaportnet* dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut dan mulai berlaku pada 13 Januari 2016 atau tiga bulan sejak diundangkan. *Inaportnet* itu sendiri adalah untuk pelayanan kapal dan barang, yang meliputi kapal masuk, kapal pindah, kapal keluar, perpanjangan tambat dan pembatalan pelayanan.

Penerapan *Inaportnet* pelayanan kapal dan barang di pelabuhan dilakukan sesuai tugas, fungsi, kewenangan dan tanggung jawab dari setiap instansi pemerintah dan pemangku kepentingan terkait di pelabuhan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sistem *Inaportnet* ini digunakan untuk meningkatkan kecepatan pelayanan kapal di pelabuhan dan menyederhanakan prosedur yang ada di pelabuhan sehingga kegiatan di pelabuhan dapat berjalan lebih efektif dan efisien serta dapat menurunkan biaya *logistic*.

2.5 Prosedur Operasional Penggunaan Sistem Aplikasi *Inaportnet* dalam jasa pelayanan kapal

Menurut Budi Sitorus dkk (2016) Dalam pelayanan *Inaportnet* akan banyak menggunakan singkatan atau istilah, sehingga perlu rekan – rekan pembaca pahami istilah – istilah tersebut sehingga dalam pelaksanaannya tidak menimbulkan kekeliruan.

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 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 – 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. SI : *Shipping Intruction* adalah perintah/instruksi pengapalan/pengiriman yang dibuat oleh eksportir/pengirim barang kepada perusahaan pengangkutan.
- s. *Hub Payment* : adalah Pusat Distribusi dan monitoring tagihan PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) dari seluruh aplikasi *online* Kementerian Perhubungan untuk pembayaran dan penyetoran PNBP ke Kas Negara yang terhubung melalui SIMPONI (Sistem Informasi PNBP *Online*).

Harus diketahui tidak semua kapal dapat dilayani dengan sistem *online Inaportnet* atau dengan kata lain pelayanan yang digunakan dengan cara manual. Ada pun kapal – kapal yang tidak dilayani menggunakan sistem *Inaportnet* sesuai dengan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor: HK.103/3/II/DJPL-15 tentang Tata Cara Pelayanan Kapal dan Barang Menggunakan *Inaportnet* di Pelabuhan (Pasal 2, Ayat (2)) adalah sebagai berikut :

- a. Kapal pelayaran rakyat;
- b. Kapal yang berukuran 35 GT kebawah;
- c. Kapal yang beroperasi tetap pada daerah pelayaran tertentu dengan waktu pelayaran kurang dari 6 (enam) jam; dan
- d. Kapal Perikanan.

Dan pada peraturan tersebut diatas juga (Pasal 17) menerangkan “Dalam hal terjadi kerusakan/gangguan pada *Inaportnet* sehingga tidak dapat berfungsi sebagaimana mestinya, penggunaan melalui sistem elektronik untuk sementara waktu diganti dengan cara manual dan *Sistem Level*

Agreement (SLA) tidak berlaku sampai dengan *Inaportnet* dapat berfungsi kembali”.

Sebelum lanjut kita membahas tata cara pelayanan *Inaportnet* perlu rekan – rekan ketahui terlebih dahulu, untuk bisa menggunakan layanan tersebut pengguna layanan harus memiliki Hak Akses langsung ke sistem *Inaportnet*, untuk dapat mendapatkan pelayanan, pengguna layanan harus mengajukan permohonan akses pengguna melalui sistem *Inaportnet*. Dari awal artikel *Inaportnet* ini.

Portal *Inaportnet* untuk pengguna jasa (AP,PBM dan JPT) untuk melakukan permintaan pelayanan di *Inaportnet*. Sedangkan untuk Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang pengguna jasa masuk ke Portal PPKB *Online* miliknya Pelindo I, Pelindo II, Pelindo III maupun Pelindo IV.

Kembali ke pembahasan Hak Akses, pada *website* tersebut tersedia layanan Registrasi PMKU (AP, PBM maupun JPT) yang berisikan formulir pendaftaran untuk mendapatkan Hak Akses di *Inaportnet*. Jika Hak Akses telah didapat barulah pengguna layanan dapat menggunakan sistem *Inaportnet* untuk setiap pelayanan yang dibutuhkannya. Untuk bagaimana cara Registrasi PMKU Perusahaan Pelayaran, PBM maupun JPT dan cara pengisian formulir akan kita ulas pada artikel terpisah.

1. Prosedur Pelayanan Kapal Masuk

Untuk mengajukan layanan kedatangan kapal dan operasi bongkar muat, dalam waktu paling lambat 1x24 jam AP terlebih dahulu harus mengajukan penunjukan keagenan untuk di verifikasi oleh Penyelenggara Pelabuhan sehingga status layanan keagenan tadi berubah status buat warta kapal, di lanjutkan AP melengkapi data pada warta kapal tersebut untuk selanjutnya warta dikirimkan ke Penyelenggara Pelabuhan dalam bentuk PKK dan ke Syahbandar dalam bentuk SPM. Perlu diingat, apabila waktu pelayaran kurang dari 1x24 jam, PKK dan SPM diajukan pada saat kapal akan meninggalkan pelabuhan asal menuju pelabuhan tujuan.

Dalam proses verifikasi oleh masing – masing instansi batas waktu untuk memberikan respon ke *Inaportnet* adalah 5 (lima) jam sejak layanan diterima.

Pada kenyataannya respon yang di berikan oleh masing – masing instansi bahkan kurang lagi dari yang telah ditetapkan baik untuk jenis pelayaran dalam negeri maupun pelayaran luar negeri, ini merupakan nilai tambah dari pelayanan prima yang diberikan. Di layanan *Inaportnet* di kenal dengan *First Come First Service*.

Setelah PKK dan SPM di setujui, PBM baru bisa mengajukan Rencana Kegiatan Bongkar Muat dari data PKK yang telah di verifikasi oleh Penyelenggara Pelabuhan untuk selanjutnya diverifikasi RKBM sebagai data yang digunakan untuk melakukan pengawasan kegiatan bongkar muat dan penarikan PNBPN Pengawasan Bongkar Muat 1% sesuai dengan jenis barang yang telah ditentukan.

Selanjutnya BUP mengirimkan data RPK-RO ke Penyelenggara Pelabuhan dari PPKB yang diajukan AP yang sebagian datanya dari PKK yang telah di verifikasi. Data yang masuk ke penyelenggara pelabuhan dalam bentuk layanan PPK untuk penyardaran kapal. Dan penerbitan SPK Pandu dari BUP apabila PPK telah di tetapkan oleh Penyelenggara Pelabuhan. dan SPOG dapat diterbitkan paling lambat 1 (satu) jam sejak SPK Pandu diterbitkan.

Untuk mengetahui integrasi sistem secara umum dapat di baca pada artikel sebelumnya, silahkan (klik) untuk melihat artikel yang dimaksud.

2. Prosedur Pelayanan Kapal Keluar

Berdasarkan yang diatur pada Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor: HK.103/3/II/DJPL-15 tentang Tata Cara Pelayanan Kapal dan Barang Menggunakan *Inaportnet* di Pelabuhan. dalam waktu paling lama 6 (enam) jam sebelum kapal keluar AP mengajukan layanan kapal keluar di *Inaportnet* yang datanya masuk ke Penyelenggara Pelabuhan berupa LKK dan LK3, dan ke Syahbandar dalam bentuk SPB.

LKK yang telah di verifikasi oleh Penyelenggara Pelabuhan akan secara otomatis direspon oleh SIMPONI untuk penerbitan Kode Billing yang selanjutnya AP melakukan pembayaran PNBPN Labuh dari Kode Billing yang didapat, apabila telah dilunasi oleh AP secara otomatis LK3 sudah bisa di

lakukan verifikasi dan data bisa masuk ke Syahbandar sehingga bisa melakukan verifikasi data agar SPB terbit.

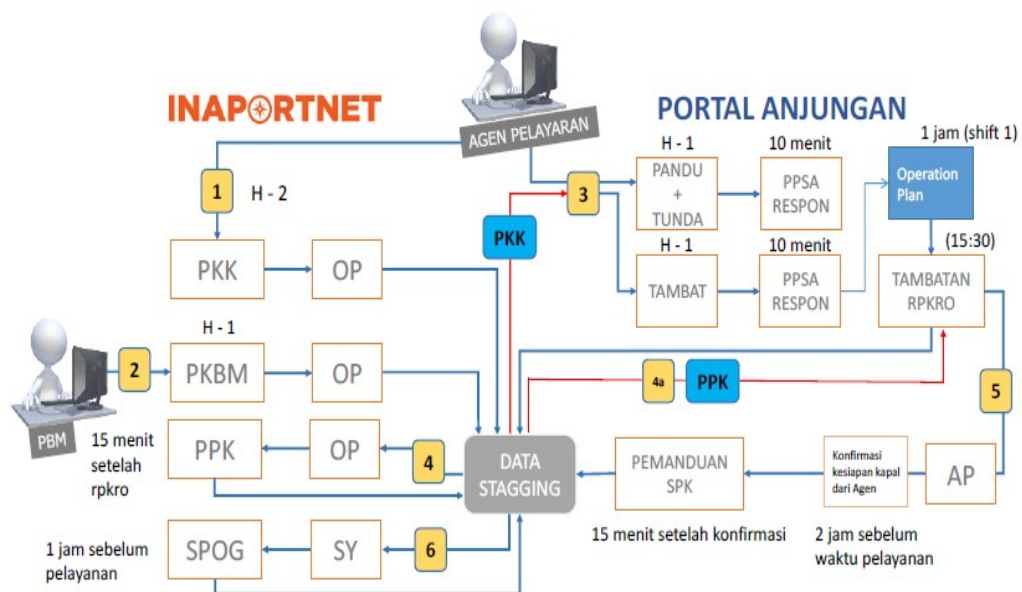
Penerbitan SPK Pandu untuk kapal keluar paling lambat 1 (satu) jam sejak Surat Persetujuan Berlayar (SPB) diterbitkan. Dan penerbitan SPOG paling lambat 1 (satu) jam sejak SPK Pandu diterbitkan.

2.6 Alur Sistem Aplikasi *Inaportnet* dalam jasa pelayanan kapal

Menurut Wulyo Raharjo, Farida Apriliani (2018). Pengajuan pelayanan kapal yang bisa dilakukan di *Inaportnet* adalah pengajuan kapal masuk, shifting dan keluar. Pelayanan Kapal dan Barang menggunakan *Inaportnet* secara *online* menggunakan alamat domain <http://inaportnet.dephub.go.id>. Dalam pengajuan permohonan *Inaportnet* juga disupport oleh aplikasi yang dimiliki oleh Pelindo III yaitu aplikasi Portal Anjungan.

1. Pengajuan Pelayanan Kapal Masuk

Pengajuan Pelayanan Kapal Masuk Ketika Pengguna jasa akan meminta permohonan pelayanan apabila kapal yang diageninya akan masuk ke pelabuhan dan melakukan kegiatan, maka pengguna jasa harus melakukan pengajuan permohonan secara *online*.



Gambar 1. Alur Pelayanan Kapal Masuk

(Sumber : Wulyo Raharjo, 2018, Jurnal Port Integration, Volume 1, No. 6.)

Keterangan :

PKK : Pemberitahuan Kedatangan Kapal

OP : Otoritas Pelabuhan

PPSA : Pusat Pelayanan Satu Atap

RPKRO: Rencana Penambatan Kapal dan Rencana Operasi

PBM : Perusahaan Bongkar Muat

PKBM : Pemberitahuan Kerja Bongkar Muat

PPK : Permohonan Pelayanan Kapal

AP : Agen Pelayaran

SPK : Surat Perintah memandu Kapal

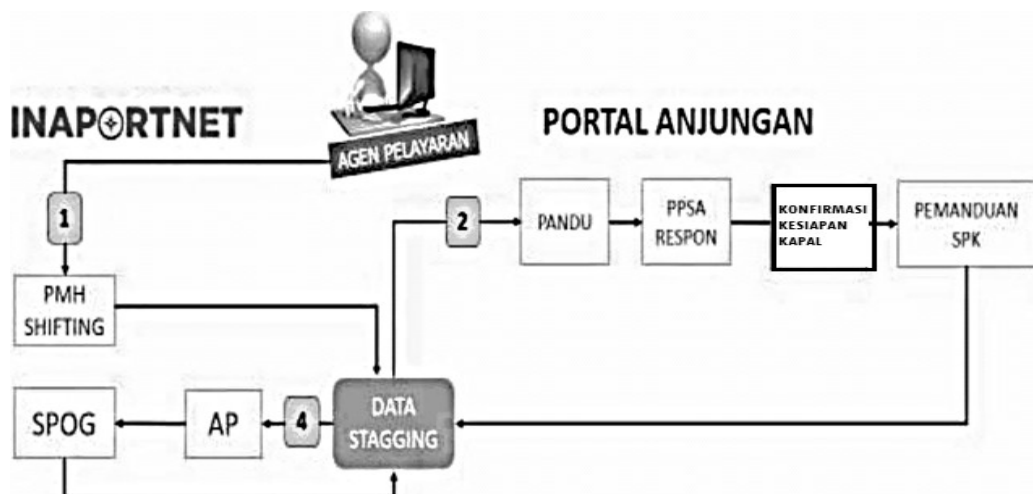
SY : Syahbandar

SPOG : Surat Persetujuan Olah Gerak

Pada gambar 1 memperlihatkan dalam pengajuan kapal masuk melibatkan beberapa instansi yaitu Agen Pelayaran, Otoritas Pelabuhan (OP), Perusahaan Bongkar Muat, PT. Pelindo III dan Syahbandar.

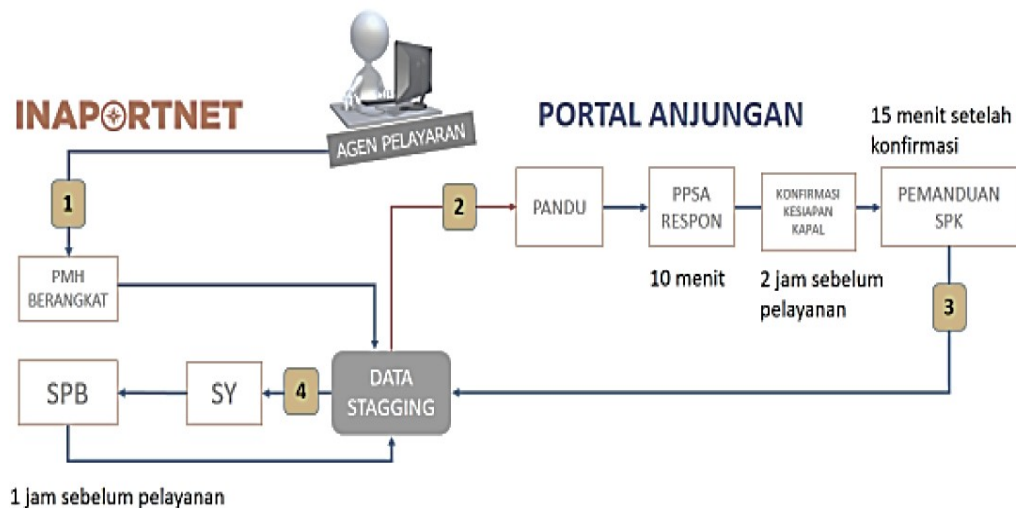
2. Pengajuan Kapal Shifting.

Kapal Shifting terdapat 2 jenis, kapal shifting tambatan dan kapal shifting pandu.



Gambar 2. Alur Pelayanan Kapal Shifting

(Sumber : Wulyo Raharjo, 2018, Jurnal Port Integration, Volume 1, No. 6.)



Gambar 3. Alur Pelayanan Kapal Keluar

(Sumber : Wulyo Raharjo, 2018, Jurnal Port Integration, Volume 1, No. 6.)

3. Pengajuan kapal keluar

Pengajuan kapal keluar mempunyai alur sama seperti pengajuan kapal shifting, namun setelah terbitnya SPK, proses akan dilanjutkan ke proses 4 karena kapal harus mendapat Surat Persetujuan Berlayar (SPB) dari Syahbandar untuk dapat berlayar keluar dari pelabuhan.

Pengajuan Pelayanan kapal sebelum adanya *Inaportnet* diatur pada keputusan *General Manager* tentang Sistem Operasi Prosedur Pelayanan Kapal. Pada Tanjung Perak selama penerapan *Inaportnet* ini masih sebatas dalam Pelayanan Kapal, maka dari itu instansi diluar Pelindo III hanyalah Otoritas Pelabuhan, Syahbandar, PBM dan Agen Pelayanan.

Sebelum lanjut kita membahas tata cara pelayanan *Inaportnet* perlu ketahui terlebih dahulu, untuk bisa menggunakan layanan tersebut pengguna layanan harus memiliki Hak Akses langsung ke sistem *Inaportnet*, untuk dapat mendapatkan pelayanan, pengguna layanan harus mengajukan permohonan akses pengguna melalui sistem *Inaportnet*.

2.7 Sistem yang terkait dengan sistem aplikasi *Inaportnet*

Menurut Wulyo Raharjo, Farida Apriliani (2018). Penerapan Aplikasi *Inaportnet* di pelabuhan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kapal dan barang di pelabuhan agar berjalan cepat, *valid*, transparan, dan ter-standar serta biaya yang minimal sehingga dapat meningkatkan daya saing pelabuhan di Indonesia. Dalam pelaksanaannya, penerapan Aplikasi *Inaportnet* di Pelabuhan harus didukung oleh beberapa sistem lainnya seperti Sistem Informasi Lalu Lintas dan Angkutan Laut (SIMLALA), Sistem Informasi PNBP *Online* (SIMPONI), Sistem Kapal (Aplikasi Pendaftaran Kapal *Online*, Aplikasi Sertifikasi Pelaut), dan Sistem Informasi Kepelabuhanan, serta Sistem yang ada pada Badan Usaha Pelabuhan (BUP). Adapun penjelasan aplikasi tersebut sebagai berikut :

1. Sistem Informasi Lalu Lintas dan Angkutan Laut (SIMLALA)

Melalui Simlala, dapat mempermudah monitoring proses permohonan layanan publik, sehingga dapat mewujudkan layanan publik di bidang pelayanan yang standar dan transparan.

Layanan publik yang bisa dilakukan melalui Simlala adalah layanan SIUPAL (PMA / PMDN), layanan SIOPSUS (PMA/PMDN), layanan spesifikasi kapal, layanan pembukaan kantor cabang, layanan RPK linier dan tramper, layanan RPK khusus, layanan PKKA, layanan penambahan pelabuhan, layanan tambahan urgensi serta layanan omisi dan deviasi.

2. Sistem Informasi PNBP Online (SIMPONI)

dimana merupakan sistem billing yang dikelola oleh DJA untuk memfasilitasi pembayaran/penyetoran PNBP dan penerimaan non anggaran.

3. Sistem Kapal (Aplikasi Pendaftaran Kapal *Online*, Aplikasi Sertifikasi Pelaut).

penerapan aplikasi pelayanan pendaftaran kapal *online* ini dilakukan sebagai upaya menjawab tuntutan masyarakat terhadap perkembangan teknologi dan keterbukaan informasi untuk mempercepat pelayanan, khususnya bidang pendaftaran kapal sehingga Kementerian Perhubungan

dapat semakin mempercepat pelayanan terhadap para pemilik kapal dalam melakukan proses pendaftaran.

aplikasi pendaftaran kapal secara *online* ini memiliki berbagai keunggulan, diantaranya adalah dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Jadi pengusaha kapal bisa mendaftarkan kapalnya kapan pun dan di mana saja dia berada. Bahkan bisa dilakukan dari tengah laut, saat kapal berlayar.

4. Sistem Informasi Kepelabuhanan, serta Sistem yang ada pada Badan Usaha Pelabuhan (BUP).

Sesuai dengan bidang usaha kepelabuhanan, Sistem informasi manajemen Operasional digunakan sebagai sarana bantu untuk mencatat bukti transaksi yaitu :

- a. Pelayanan Kapal, meliputi jasa labuh, jasa pandu, jasa tunda dan jasa kepil.
- b. Pelayanan barang, meliputi usaha terminal, barang umum dan barang petikemas.
- c. Pelayanan rupa-rupa usaha meliputi persewaan tanah / bangunan, penyediaan air bersih, sambungan listrik, pengusahaan alat.

2.8 Hambatan yang di hadapi sistem aplikasi *Inaportnet*

Pada dasarnya dalam penerapan Sistem dan Prosedur Operasional Pelayanan Kapal dan Barang Berbasis *Online* Pada PT. Bahtera Adhiguna cabang Cilacap juga memiliki kendala/permasalahan antara lain:

Menurut Aswan Hasoloan (2017) hambatan sistem *online* sebagai berikut:

1. Dalam kondisi tertentu koneksi jaringan mengalami gangguan (*down system*) sehingga pelayanan tidak dapat dilaksanakan dan hanya dilakukan secara manual oleh karena itu maka harus di lakukan pemeliharaan sistem koneksi jaringan yang baik secara terjadwal dan tidak mengakibatkan *error* sistem.
2. Permasalahan teknis sistem yang timbul tidak dapat diselesaikan oleh petugas setempat hanya dapat diselesaikan oleh petugas yang berada di pusat (Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Jakarta) sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama untuk tindak lanjut

penyelesaiannya maka dari itu harus didukung dengan petugas administrasi pelayanan operasional dan petugas teknis teknologi informasi (TI) yang terkait dengan sistem pelayanan kapal.

3. Masih terdapat petugas yang terkait langsung dalam proses pelayanan belum memiliki kompetensi didalam bidangnya sehingga proses pelayanan dapat terkendala apabila terjadi permasalahan dan harus ditingkatkan sinergi atau sinkronisasi antara pusat dan cabang.