

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Dalam hal ini penulis akan membahas tentang “ Peran PT. Pertamina Trans Kontinental Dalam Keikutsertaan Pemberlakuan Sistem *Inaportnet* Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Clearance In* dan *Clearance Out* Di Pelabuhan Tanjung Priok Jakarta”.

#### **2.1 Pengertian Sistem *Online*, *Internet*, dan *Web*.**

Menurut yakup (2012), Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, terkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk tujuan tertentu. Pada umumnya ciri-ciri sistem bertujuan, punya batas, terbuka, tersusun dari subsistem, saling berkaitan saling tergantung, merupakan suatu kebulatan yang utuh, melakukan kegiatan transformasi, mempunyai mekanisme, dan memiliki kemampuan mengatur dan menyesuaikan diri sendiri.

Internet adalah data yang disimpan dalam server yang hanya dapat diakses oleh pihak-pihak tertentu. Misalnya data perusahaan hanya dapat diakses oleh anak perusahaan atau kantor cabang dari sebuah perusahaan yang ada di luar daerah.

Internet ialah jaringan komunikasi global yang terbuka dan menghubungkan ribuan jaringan komputer, baik melalui koneksi dial up maupun melalui media lain yang menawarkan kecepatan akses yang beragam. Dari beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa internet adalah jaringan komputer yang bersifat global, sebagai fasilitas berbagi informasi dan berkomunikasi tanpa batas. Informasi yang dimaksud adalah berupa *text*, *audio*, *video* dan lain-lain.

Menurut Andi (2005) *Online* berfungsi sebagai petunjuk waktu saat memakai internet. *Online* adalah terhubung, terkoneksi, aktif dan siap untuk operasi, dapat berkomunikasi atau dikontrol oleh komputer. *Online* ini biasanya digunakan sebagai istilah untuk menyebutkan suatu keadaan komputer yang terkoneksi ke jaringan *internet*.

Aplikasi *web* adalah aplikasi yang disimpan dan dieksekusi di lingkungan *web server*. Setiap permintaan yang dilakukan oleh *user* melalui aplikasi klien (*web browser*) akan direspon oleh aplikasi *web* dan hasilnya akan dikembalikan lagi ke hadapan *user*. *Website* dibentuk dan diciptakan dari serangkaian *script* atau *code* tertentu dari bahasa pemrograman tertentu.

## **2.2 Pengertian Pelayanan**

Menurut Supriyanto (2010), pelayanan adalah menyeimbangkan surplus dan kerugian berbagai segmen pasar dan pelayanan melalui subsidi silang, suatu pengabdian atau pelayanan atau pemberdayaan sumber daya lainnya dalam suatu kegiatan atau suatu organisasi untuk mencapai tujuan.

Pelayanan Kapal adalah pelayanan yang diberikan oleh pihak pelabuhan, Pelayanan kapal terdapat 2 jasa yaitu jasa pemanduan dan jasa penambatan. Jasa pemanduan adalah salah satu jasa kepelanuhan yang memiliki peran vital dalam aktifitas kapal di pelabuhan yang dilaksanakan oleh pandu dalam membantu Nahkoda agar olah gerak kapal dapat terlaksana dengan aman, tertib dan lancar. Jasa penambatan adalah jasa tambat kapal ke dermaga yang dibantu oleh jasa pandu.

Menurut Kotler (2008) kualitas pelayanan adalah sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain. Kinerja ini dapat berupa tindakan yang tidak berwujud serta tidak berakibat pada kepemilikan barang apapun dan terhadap siapapun. Poin utamanya adalah pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang penjual kepada pembeli/konsumennya demi memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Perilaku tersebut bertujuan pada tercapainya kepuasan pelanggan itu sendiri. Sebuah pelayanan dapat dilakukan pada saat konsumen memilih produk maupun setelah selesai melakukan transaksi pembelian produk. Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak yang baik pula bagi perusahaan karena akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan keuntungan bagi perusahaan.

## 2.3 Penerapan Sistem Inaportnet Di Indonesia.

### 1. Pengertian *Inaportnet*.

*Inaportnet* menurut peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomer PM 157 Tahun 2015 adalah sistem layanan tunggal secara elektronik berbasis *Internet/web* untuk mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhan yang standar dalam melayani kapal dan barang secara fisik dari seluruh instansi atau pemangku kepentingan yang terkait pada pelabuhan.

*Indonesian Port Integration (INAPORTNET)* adalah portal elektronis yang terbuka dan netral guna memfasilitasi pertukaran data dan informasi layanan kepelabuhanan secara cepat, aman, netral dan mudah yang terintegrasi dengan instansi pemerintah terkait, badan usaha pelabuhan dan pelaku industri logistik untuk meningkatkan daya saing komunitas logistik Indonesia.

*Inaportnet* merupakan sistem layanan tunggal secara elektronik berbasis *Internet/web* untuk mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhanan yang standar dalam melayani kapal dan barang secara fisik dan seluruh instansi dan pemangku kepentingan terkait pelabuhan (PM 157 Tahun 2015). *Inaportnet* memungkinkan pengurusan administrasi *online* terintegrasi untuk surat izin kelayakan berlayar, surat izin kesehatan kapal, surat bebas karantina, *entry/exit* permit bagi pekerja kapal, serta berbagai izin lain yang diperlukan sebuah kapal untuk sandar atau berlayar. Pemilik atau kapten kapal akan mengetahui dokumen apa saja dan berapa biaya yang diperlukan, serta izin mana yang telah diperoleh dan mana yang tidak. Ini akan mempercepat waktu yang dibutuhkan suatu kapal untuk mendapatkan izin merapat atau pergi dari dermaga.

Dalam Pelaksanaanya, pelayanan kapal dan barang menggunakan *Inaportnet* secara *Online*. Adapun karakteristik dan manfaat *Inaportnet* sebagai berikut :

a. Karakteristik *Inaportnet* adalah :

- 1) Berbasis web : Selalu dapat diakses dimana saja dan kapan saja
- 2) Mudah digunakan
- 3) Aman : Pertukaran data dan informasi terjamin kerahasiaannya
- 4) Cerdas (Intelligent) : Sistem dapat menyesuaikan dengan kondisi pengguna.

- 5) Netral : Tidak memihak, sistem hanya memberikan akses sesuai dengan tingkat kepentingan pengguna.
- 6) Otomasi Bisnis Proses existing. Sistem hanya mengotomasi/streamline bisnis proses yang ada (sesuai dengan peraturan/ketentuan yang berlaku)
- 7) Layanan terintegrasi.

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

- 1) Single submission
- 2) Layanan online, Hemat waktu dan biaya
- 3) Percepatan proses secara keseluruhan
- 4) Kemampuan tracing dan tracking.
- 5) Minimisasi kesalahan pemasukan data dan dokumen
- 6) Menerima integrasi data secara elektronik
- 7) Dapat melakukan monitoring atas proses.
- 8) Meningkatkan daya saing pelaku industri

## **2. Dasar Hukum Penerapan *Inaportnet* di Indonesia.**

Menurut PM 157 Tahun 2015 penerapan Inaportnet pelayanan kapal dan barang di pelabuhan dilakukan sesuai tugas, fungsi, kewenangan dan tanggung jawab dari setiap instansi Pemerintah dan pemangku kepentingan terkait di pelabuhan berdasarkan ke-tentuan peraturan perundang-undangan. Instansi pemerintah dan pemangku kepentingan terkait di pelabuhan sebagaimana dimaksud adalah:

- a. Kantor Otoritas Pelabuhan Utama
- b. Kantor Kesyahbandaran Utama
- c. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan
- d. Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan/Kantor Pelabuhan
- e. Kantor Pabean
- f. Kantor Kesehatan Pelabuhan
- g. Balai karantina Pertanian
- h. Kantor Karantina Ikan dan Pengawasan Mutu Ikan
- i. Kantor Imigrasi

- j. Badan Usaha Pelabuhan
- k. Perusahaan Angkutan Laut Nasional di Pelabuhan
- l. Perusahaan Bongkar Muat di Pelabuhan.

### 3 Penerapan Sistem *Inaportnet* Dalam Alur Pelayanan Kapal.

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.

#### a. 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 di situs <http://inaportnet.dephub.go.id>.

Gambar 1. Alur Kapal Masuk



Sumber : Wulyo, Farida Aprilina, 2017

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 me-mandu Kapal SY : Syahbandar

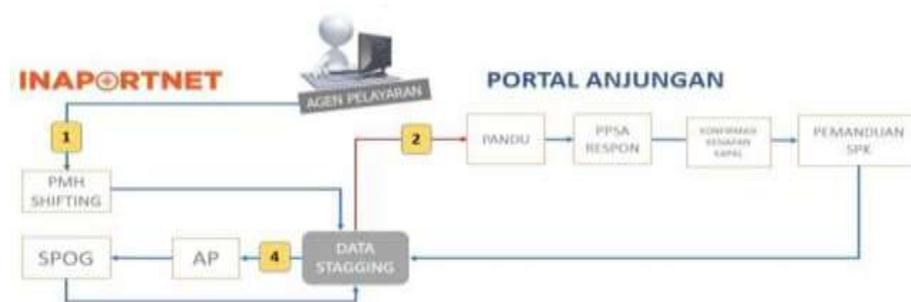
SPOG : Surat Persetujuan Olah Gerak

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

#### b. Pengajuan Kapal *Shifting*

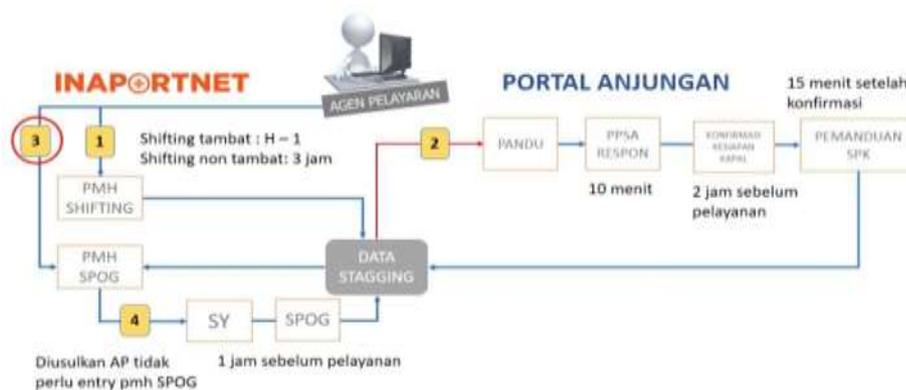
Kapal *Shifting* terdapat 2 jenis. Kapal *Shifting* tambatan dan kapal *Shifting* Pandu.

Gambar 2. Alur Pelayanan Kapal *Shifting*.



Sumber : Wulyo, Farida Aprilina, 2017

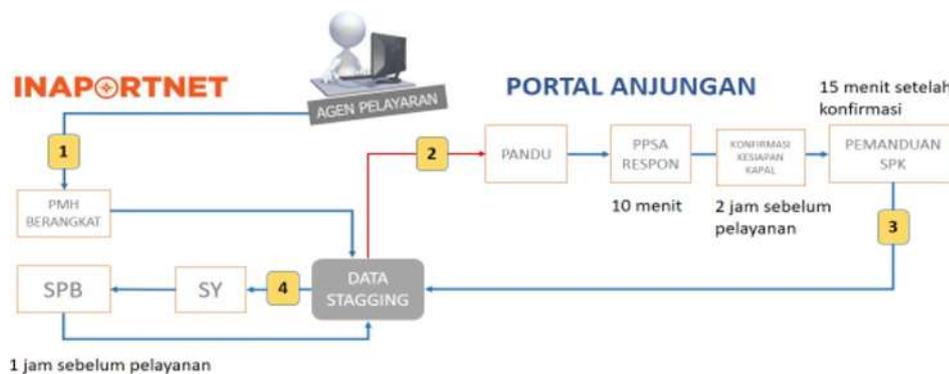
Gambar 3. Alur Pelayanan Kapal *Shifting* Tambatan/ Sandar Ulang



c. 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.

Gambar 4. Alur Pelayanan Kapal Keluar



Sumber : Wulyo, Farida Aprilina, 2017

## 2.4 Dokumen-Dokumen Yang Diperlukan Dalam Pelayanan Kapal.

Menurut Cahya Purnomo dan Arfina Safitri (2015) terdapat dokumen-dokumen yang harus dipersiapkan dalam pengurusan *Clearance in* dan *Clearance Out* kapal untuk bersandar di pelabuhan sebagai berikut :

1. *Certificate of registration* ( Surat Kapal )

Adalah surat tanda kebangsaan kapal. Kapal berhak mengibarkan bendera negara dimana kapal didaftarkan dan berhak dalam perlindungan hukum dari negara tersebut.

2. *International tonnage certificate* (Surat Ukur)

Adalah suatu Sertifikat kapal yang diberikan setelah diadakan pengukuran terhadap kapal oleh juru ukur dan instansi pemerintah yang berwenang, yang merupakan sertifikat pengesahan dan ukuran-ukuran dan tonase kapal menurut ketentuan yang berlaku meliputi berat kapal, panjang kapal, dan Jumlah palka kapal .

3. *Minimum safe manning certificate* ( Surat Keselamatan Kapal)

Adalah suatu sertifikat yang diterbitkan oleh Pemerintah Negara Kebangsaan kapal, berdasarkan Perjanjian Internasional (monvensi) tentang

garis muat dan lambung timbul (free board) yang memberikan pembatasan garis muat untuk tiap-tiap musim atau daerah atau jenis perairan dimana kapal berlayar.

4. *Ship sanitation control exemption certificate* ( Surat Sanitasi Kapal)

Adalah dokumen yang menerangkan kondisi sanitasi kapal yang bebas tindakan sanitasi bebas dan pengendalian limbah sanitasi di atas kapal

5. *National Pollution Prevention Certificate* ( Surat Bebas Polusi)

Adalah Surat sertifikat yang menyatakan bahwa kapal dilengkapi dengan peralatan yang dipersyaratkan untuk mencegah pencemaran yang timbul dari kapal. Sertifikat ini berlaku 2 tahun dan diperlukan edorse tahunan. .

6. *Class certificate* ( Surat Kelas Kapal)

Adalah Surat yang menunjukkan klasifikasi kapal yang terdiri dari 2 jenis yaitu sertifikat klasifikasi lambung kapal dan sertifikat mesin kapal.

a. Lambung ( *Certificate of Clasification for hull* )

Sertifikat lambung timbul merupakan keterangan yang menyebutkan batas minimum dan maksimum lambung dan timbul suatu kapal diatas permukaan air laut pada perairan tertentu. Sehingga akan dapat diketahui kemampuan kapal didalam mengangkut muatan agar kapal tersebut bisa dalam keadaan *full adn down*.

b. Sertifikat klasifikasi mesin

Merupakan sertifikat yang menyebutkan mesin kapal, bahan bakar yang digunakan, besarnya kekuatan yang bisa ditimbulkan.

7. *International load line certificate* ( Surat Garis Kapal)

Adalah sertifikat garis muat mengenai persyaratan lambung kapal yang timbul minimum dan maksimum agar stabilitas kapal terperlihara.

8. *Cargo ship safety radio certificate* ( Surat Perlengkapan Radio)

Adalah sertifikat yang menyatakan bahwa kapal telah diperiksa dengan persyaratan peraturan perundang –undangan. Kapal memenuhi persyaratan yang berkaitan dengan instalasi radio. Fungsi instalasi radio yang digunakan padasarana penyelamatan diri memenuhi persyaratan peraturan perundang - undangan.

9. *Cargo ship safety construction certificate* ( Surat Keselamatan Kontruksi)  
Adalah sertifikat yang menyatakan bahwa kapal telah diperiksa sesuai dengan persyaratan perundang-undangan. Pemeriksaan menunjukkan bahwa kondisi bangunan, permesinan dan perlengkapan sebagaimana ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan memuakan dan kapal memenuhi persyaratan.
10. *Cargo ship safety equipment certificate* ( Surat Perlengkapan Kapal)  
Adalah sertifikat yang menyatakan keselamatan perlengkapan kapal barang yang memenuhi persyaratan konvensi berkaitan dengan sistem dan sarana serta bagian pengendali kebakaran, sarana dan perlengkapan penyelamatan dilengkapi sesuai dengan peraturan perundang – undangan, kapal dilengkapi dengan sarana pelempar tali dan instalasi radio yang digunakanpada sarana penyelamatan diri sesuai dengan perundang – undangan.
11. *Certificate of re-inspection* ( Surat Kapal Rescue)  
Adalah surat inspeksi ulang yang menyatakan sertifikat bahwa liferaft pada kapal telah diuji dan memenuhi peryaratan. Sertifikat berlaku selama 1 tahun sejak diterbitkannya sertifikat.
12. *CO2 / fire extinguishing service and report certificate* ( Surat Pemadam Kebakaran)  
Adalah sertifikat yang menyatakan bahwa alat pemadam api ringan tersebut telah diperiksa, diisi ulang atau diservice sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sertifikat berlaku selama 1 tahun sejak diterbitkannya
13. *Safety Management Certificate* ( Sertifikat Manajemen Kapal)  
Adalah sertifikat yang diberikan oleh Direktorat Jendral Perhubungan Laut kepada perusahaan dan kapal yang telah memenuhi persyaratan manajemen keselamatan di atas kapal .
14. *Document of Compliance* ( Dokumen asuransi Kapal )  
Adalah sertifikat bagian dari safety management certificate yang diberikan kepada perusahaan dan kapal yang telah memenuhi syarat dalam pencegahan pencemaran dari kapal.

15. *Certificate of fitness for the carriage of dangerous chemicals in bulk* ( Surat Ijin Muat Barang Berbahaya)  
Adalah Sertifikat yang mengatur keselamatan awak kapal jika kapal tersebut membawa barang kimia berbahaya yang harus diperiksa oleh badan pengawas kementerian Perhubungan Laut.
16. *Wreck Removal Insurance*  
*Wrecks Removal insurance* adalah sertifikat yang dilengkapi sebagai bukti asuransi pada kecelakaan kapal. Sertifikat berlaku selama 1 tahun sejak diterbitkannya sertifikat.
17. *Last port clearance certificate* ( Surat Ijin Berlayar)  
Adalah Surat persetujuan ijin berlayar dari pelabuhan sebelumnya yang dikeluarkan oleh kantor kesyahbandaran pelabuhan sebelumnya.
18. *Indonesian health book* ( Buku Kesehatan )  
Adalah dokumen yang menyatakan bahwa kapall tersebut terbebas dari segala macam penyakit yang dapat membahayakan *crew/* awak kapal yang berada didalam kapal tersebut yang dikeluarkan oleh *port health*.
19. *Port state control* ( Surat Ijin Pelabuhan )  
Adalah Surat ijin masuk pelabuhan untuk kapal yang dikeluarkan oleh otoritas pelabuhan
20. ISSC ( Surat Keamanan Kapal )  
Adalah sertifikat yang mewajibkan semua kapal harus ada anggota keamanan kapal yang harus ada dalam susunan organisasi kapal biasanya adalah chief officer.
21. *2 Copies stowage plan* ( Surat Rencana Pemuatan )  
Adalah surat Rencana pemuatan barang diatas kapal yang sesuai dengan aturan yang berlaku.
22. *2 copies cargo manifest* ( Surat Muat Barang)  
Adalah dokumen yang menunjukkan kapal memuat barang didalam palka kapal
23. *Dreating Certificate*.

Adalah suatu sertifikat kapal yang diberikan kepada sebuah kapal oleh Departemen Kesehatan yaitu Kesehatan Pelabuhan ( *Port Health* ), setelah kapal yang bersangkutan di semprot dengan uap campuran belerang atau cyanida dan telah diteliti tidak terdapat tikus di kapal atau relatif sudah sangat sedikit jumlahnya.

## **2.5 Kendala-Kendala Dalam Sistem *Inaportnet*.**

Menurut Retno Indriyati dan Baharudinsyah Dwiputra (2019) Dalam layanan online berbasis *Inaportnet* ini masih terdapat beberapa kendala dalam Standar Operating Procedure dan Service Level Agreement serta bentuk aplikasi *Inaportnet* yang dikerjakan oleh agen pelayaran sehingga menghambat kerja bagi para pengguna jasa angkutan laut, masalah-masalah yang sering terjadi antara lain:

### **1. Kualitas Layanan Rendah**

Masih rendahnya kualitas layanan dapat mempengaruhi Operasional Prosedur sistem *Inaportnet*. Pelayanan publik yang baik merupakan fasilitas utama yang harusnya disediakan oleh Ditjen Hubla kepada pengguna jasa *Inaportnet*. Kenyataannya dalam sistem *Inaportnet* terkadang masih ditemukan pelayanan yang tidak sesuai dengan keinginan para pengguna jasa. Dalam kasus tersebut sorotan utama harus diarahkan kepada Dirjen Perhubungan dalam menerapkan layanan yang maksimal kepada para pengguna jasa angkutan laut melalui sistem *Inaportnet*. Dalam pengembangannya sendiri, sistem layanan ternyata masih belum mencapai hal yang diinginkan. Berbagai tanggapan pengguna jasa angkutan laut justru cenderung menunjukkan bahwa layanan *Inaportnet* terkadang mempersulit cara kerja mereka.

### **2. Gangguan Jaringan**

Sering terjadinya gangguan pada jaringan layanan dapat mempengaruhi prosedur operasional sistem *Inaportnet*. Gangguan jaringan *internet* disebabkan oleh lemahnya *server internal* dalam sistem *Inaportnet*. Dalam penerapan layanan online gangguan pada jaringan salah satu faktor yang dapat menjadi kendala utama bagi para pengguna jasa. Selain memperlambat pekerjaan gangguan pada jaringan akan menimbulkan kerugian pada para pengguna jasa

layanan *Inaportnet* Sehingga akan memperlambat pengurusan izin pada suatu kapal.

### 3. Ilmu Pengetahuan dan Teknologi yang Masih Rendah

Kurangnya Ilmu Pengetahuan dan Teknologi pada agen pelayaran. Ilmu pengetahuan dan Teknologi merupakan hal penting dalam suatu layanan *online Inaportnet*. Agen pelayaran yang belum mengetahui seberapa pentingnya ilmu pengetahuan dan teknologi, akan sulit untuk mengerjakan layanan *online* yang berbasis *Inaportnet* ini, dikarenakan seluruh layanan *Inaportnet* terhubung langsung dengan sistem *internet* dan teknologi komputer. Dalam aplikasi *Inaportnet* yang dimulai dari Pemberitahuan Kedatangan Kapal hingga keluarnya Surat Perizinan Berlayar suatu kapal tersebut akan terhubung dengan teknologi *internet* dan komputer.

### 4. Prosedur Penggunaan Yang Rumit.

Sistem dan Prosedur Penggunaan yang masih dianggap rumit. Dalam aplikasi *Inaportnet* tidak sedikit agen pelayaran yang mengeluh tentang sulitnya prosedur penggunaan aplikasi yang berbelit-belit dan rumit. Bagi para pemula penggunaan prosedur menjadi salah satu kendala dikarenakan banyaknya layanan dalam aplikasi yang terlalu banyak alur sehingga menimbulkan kebingungan.

## **2.6 Saran dan Upaya Dalam Meningkatkan Pelayanan *Inaportnet*.**

1. Pemerintah harusnya sudah mulai menyegerakan penerapan *Inaportnet* dipelabuhan-pelabuhan Indonesia karena *Inaportnet* akan sangat bermanfaat dalam proses administrasi maupun operasional pelabuhan
2. Pemerintah perlu menambah kegunaan sistem *Inaportnet* tidak hanya dalam pelayanan Kapal namun juga Pelayanan Bongkar Muat agar semua jenis pelayanan di pelabuhan dapat terintegrasi dengan baik.
3. PT Pelabuhan Indonesia harus ikut andil dalam mendukung integrasinya sistem ini karena walaupun aplikasi ini sudah terbukti bagus untuk digunakan, namun apabila dari sisi pelabuhannya belum bisa mendukung terhadap penerapan aplikasi ini, penerapan aplikasi ini tidaklah efektif. (Wulyo, Farida Aprilina, 2017)

4. Meningkatkan kualitas jaringan internet karena bentuk aplikasi layanan *online* berbasis *Inaportnet* yang meliputi penunjukan, PKK serta pengajuan warta kedatangan via *Inaportnet*, persiapan dokumen untuk dimasukkan dalam warta kedatangan, pengajuan permohonan olah gerak via *Inaportnet*, persiapan *clearance out*, pengajuan warta keberangkatan via *Inaportnet*, penerbitan Surat Izin Berlayar, dan kapal berangkat adalah satu kesatuan, dan apa bila ada salah satu proses yang terlewati maka agen pelayaran tidak bisa melakukan kegiatan keagenan kapal via layanan *online* berbasis *Inaportnet*
5. Meningkatkan Pengetahuan dan Teknologi sebagai salah satu upaya Optimalisasi kerja perusahaan. Pada dasarnya kinerja yang baik yaitu mengikuti tata cara atau prosedur sesuai standar yang telah ditetapkan. Maka dari itu pihak atasan perusahaan terkait mesti turun kelapangan agar bisa mengawasi langsung bagaimana kinerja karyawan dalam menangani layanan *Inaportnet* yang baik dan maksimal sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan kepada konsumen.
6. Sosialisasi yang selama ini dilakukan diharapkan terus berlanjut mengingat banyaknya karyawan yang masih kesulitan dalam penggunaan sistem *Inaportnet* walaupun sudah diberikan buku petunjuk manualnya. ( Retno Indriyati, Baharudinsyah Dwiputra, 2019).

## **2.7 Pengertian Pelabuhan.**

Pelabuhan Menurut UU no 17 pasal 1 ayat 14 tahun 2008 Kepelabuhan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan , dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan/ barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan Intra dan antarmoda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah.

Sedangkan Pelabuhan menurut UU no 17 ayat 16 Tahun 2008 pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintah 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 penunjang pelabuhan.

Pelabuhan dibagi menjadi beberapa fungsi dan bagian antara lain :

1. Pelabuhan Utama adalah pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri dan internasional, alih muat angkutan laut dalam negeri dan internasional dalam jumlah besar, dan sebagai tempat asal tujuan penumpang dan/atau barang, serta angkutan penyeberangan dengan jangkauan pelayanan antarprovinsi.
2. Pelabuhan Pengumpul adalah pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri, alih muat angkutan laut dalam negeri dalam jumlah menengah, dan sebagai tempat asal tujuan penumpang dan/atau barang, serta angkutan penyeberangan dengan jangkauan pelayanan antarprovinsi.
3. Pelabuhan Pengumpan adalah pelabuhan yang fungsi pokoknya melayani kegiatan angkutan laut dalam negeri, alih muat angkutan laut dalam negeri dalam jumlah terbatas, merupakan pengumpan bagi pelabuhan utama dan pelabuhan pengumpul, dan sebagai tempat asal tujuan penumpang dan/atau barang, serta angkutan penyeberangan dengan jangkauan pelayanan dalam provinsi.

## **2.8 Pengertian Keagenan**

Menurut Cahyo Purnomo dan Arfina Safitri (2015) Keagenan adalah hubungan-hubungan berkekuatan secara hukum yang terjadi bilamana dua pihak bersepakat membuat perjanjian, dimana salah satu pihak yang dinamakan agen setuju untuk mewakili pihak lainnya yang dinamakan pemilik ( *Principial*) dengan syarat bahwa pemilik tetap mempunyai hak untuk mengawasi agennya mengenai kewenangan yang dipercayakanya.

### **1. Jenis-Jenis Keagenan Menurut PM 74 Tahun 2016**

#### **a. Agen Umum**

Perusahaan angkutan laut nasional atau perusahaan nasional yang khusus didirikan untuk melakukan kegiatan usaha keagenan kapal, yang ditunjuk oleh perusahaan laut asing mengurus kepentingan kapalnya selama di Indonesia.

#### **b. Sub Agen**

Perusahaan Angkutan laut nasional atau perusahaan nasional yang khusus didirikan untuk melakukan kegiatan usaha keagenan kapal di pelabuhan atau terminal khusus tertentu yang ditunjuk oleh Agen Umum.

## 2. Fungsi Unit Keagenan

Menurut Engkos Kosasih dan Hananto Soewedo (2012), Unit Keagenan memiliki fungsi-fungsi sebagai berikut :

- a. Menyusun program operasional keagenan berdasarkan kebijakan perusahaan, baik dalam pelayanan liner service maupun tramper;
- b. Memonitor pelaksanaan penanganan/pelayanan keagenan, baik yang bersifat kegiatan fisik muatan maupun kegiatan jadwal datang dan berangkat kapal;
- c. Mengadministrasikan kegiatan keagenan, baik yang berkaitan dengan kegiatan fisik oprasional maupun yang menyangkut keuangan;
- d. Memberikan data dan evaluasi terhadap perkembangan kegiatan keagenan sebagai masukan dalam menentukan kebijakan sebagaimana mestinya;
- e. Mengupayakan kegiatan keagenan sedemikian rupa sehingga dapat memberikan stimulasi terhadap kegiatan pokok perusahaan.

## 3. Pengertian *Clearance In* dan *Out*.

Menurut Cahyo Purnomo dan Arfina Safitri (2015) *Clearance in-out* yaitu menyeleggarakan usaha pengurusan berbagai macam dokumen yang diperlukan kapal untuk proses penyelesaian kedatangan maupun keberangkatan kapal di pelabuhan setempat.

Kedatangan dan keberangkatan kapal disuatu pelabuhan harus melalui berbagai prosedur yang harus dilaksanakan,dari mempersiapkan dokumen untuk proses *clearance in-out* , pengecekan seluruh sertifikat kapal yang *expired* atau tidaknya,dll. Pihak agen akan mempersiapkan seluruh kebutuhan kapal terutama dalam penyiapan pengurusan dokumen untuk proses *clearance in-out* kapal dan Keagenan Kapal.