

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Pelabuhan

Menurut D.A Lasse (2016) mengatakan bahwa pengertian pelabuhan adalah. Undang-Undang No. 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, menyatakan:

Pelabuhan adalah tempat yang terdiri atas daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan pengusahaan 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.

Kepelabuhanan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan, dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar, tempat perpindahan intra dan antarmoda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah.

Pada pengertian diatas dinyatakan aktivitas apa yang berlangsung dipelabuhan, fasilitas apa yang mendukung aktivitas, serta apa tujuan yang hendak dicapai dari bagian aktivitas tersebut.

1. Unsur terpenting adalah tujuan penyelenggaraan, yakni:
 - a. Untuk menunjang safety, security, dan kualitas layanan bagi kapal, arus barang serta penumpang.
 - b. Mendorong pembangunan perekonomian nasional daerah.
2. Unsur penting kedua ialah aktivitas-aktivitas:
 - a. Penegakan disertai penindakan hukum sesuai peraturan perundang-undangan pelayaran dan perkapalan oleh institusi pemerintahan.
 - b. Menggerakkan dinamisasi roda bisnis atau perusahaan.

3. Unsur penting ketiga ialah fasilitas pelayanan aktivitas kepelabuhanan, yakni:
 - a. Fasilitas pokok.
 - b. Fasilitas penunjang didaratan ataupun diperairan.

2.2 Peran pelabuhan

Dalam kedudukan pelabuhan sebagai sub sistem terhadap pelayaran, dan mengingat pelayaran sendiri adalah pembawa bendera mengikuti pola perdagangan *ship follows the trade*, maka pelabuhan menjadi salah satu unsur penentu terhadap aktivitas perdagangan. Maka peran pelabuhan yang dikelola secara efisien akan mendorong kemajuan perdagangan, bahkan industry daerah belakang akan maju dengan sendirinya. Pelabuhan menjadi pemicu bertumbuhnya jaringan jalan raya, jaringan rel kereta api, dan pergudangan tempat distribusi ataupun konsolidasi barang komoditas. Jaringan sarana dan prasarana moda transportasi darat menjadikan pelabuhan sebagai titik simpul intramoda transportasi darat dan antarmoda darat-laut.(D.A Lasse 2016)

2.3 Fungsi pelabuhan

Menurut D.A Lasse (2016) mengatakan, bahwa fungsi pelabuhan adalah.

1. Gateway

Pelabuhan berfungsi sebagai pintu yang dilalui orang dan barang ke dalam maupun keluar pelabuhan yang bersangkutan. Disebut sebagai pintu karena pelabuhan adalah jalan atau resmi bagi lalu lintas barang perdagangan.

2. Link

Dari batasan pengertian yangtelah dipaparkan, keberadaan pelabuhan hakikatnya memfasilitasi pemindahan barang muatan antar moda transportasi darat *inland transport* dan moda transportasi laut *maritime transport* menyalurkan barang masuk dan keluar masuk pabean secepat dan seefisien mungkin. Pelabuhan versi UNCTAD berfungsi sebagai mata

rantai *link* yang menjadi penghubung rangkaian transportasi. Pada fungsinya *link* ini terdapat setidaknya tiga unsur penting, yakni: menyalurkan atau memindahkan barang muatan dari kapal ke truk, operasi pemindahan berlangsung cepat artinya minimum delay, efisien biaya.

3. Interface

Barang yang diangkut via *maritime transport* setidaknya melintasi area pelabuhan dua kali, yakni satu kali di pelabuhan muat dan satu kali di pelabuhan bongkar. Di pelabuhan muat demikian juga di pelabuhan bongkar dipindahkan dari atau ke sarana angkut dengan menggunakan berbagai fasilitas dan peralatan mekanis maupun non mekanis. Peralatan untuk memindahkan muatan menjembatani kapal dengan truk atau kereta api atau truk atau kereta api dengan kapal. Pada kegiatan fungsi pelabuhan adalah antar muka *interface*.

4. Industrial entity

Fungsi pelabuhan yang diselenggarakan secara baik akan bertumbuh dan akan menyuburkan bidang usaha lain sehingga area pelabuhan menjadi zona industry terkait dengan kepelabuhanan.

2.4 Peranan Sistem Informasi

Menurut Dwiwarso Utomo, Suharto (2018) peranan sistem informasi adalah.

1. *Era tahun 1950 – 1960*: Pemrosesan data atau sistem *electronic data processing*. Pada masa ini sistem informasi masih sederhana, penggunaannya untuk pemrosesan transaksi, pencatatan, akuntansi, dan aplikasi pengolahan dan data elektronik (*electronic data processing-EDP*)
2. *Era tahun 1960 – 1970*: Pelaporan manajemen, peran sistem informasi sederhana berkembang dengan seiring dengan konsep sistem informasi manajemen (SIM). Laporan manajemen untuk tingkatan manajerial untuk informasi yang telah ditentukan terlebih dahulu dalam rangka mendukung pengambilan keputusan.
3. *Era tahun 1970 – 1980*: Pendukung pengambilan keputusan (*decision support system-DSS*). Pada era ini lahir konsep sistem pendukung

pengambilan keputusan. Peranan baru ini memberi dukungan interaktif kepada para pengguna akhir tingkat manajerial dalam proses pengambilan keputusan.

4. *Era tahun 1980 – 1990*: Dukungan strategis dan pengguna akhir (*sistem end-user computing*). Dukungan computer langsung untuk produktivitas pemakaian akhir dan kerjasama kelompok kerja. *Executive information system* (EIS), yaitu informasi penting untuk pihak manajemen puncak. *Expert system*, yaitu saran ahli berbasis pengetahuan untuk pemakaian akhir. Sistem informasi strategis, yaitu produk dan layanan strategi untuk keunggulan kompetitif.
5. *Era tahun 1990 – 2000*: *E-Business* dan *E-Commerce*. Sistem *e-business* dan *e-commerce* berbasis Internet. Perusahaan yang dijalankan melalui *web* dan operasi *e-business* global serta *e-commerce* melalui Internet, intranet, ekstranet, dan jaringan lainnya.

2.5 Konsep sistem informasi

Menurut Dwiwarso Utomo, Suhartono (2018) mengatakan, bahwa konsep sistem informasi adalah.

1. *Sistem* pada dasarnya adalah sekelompok unsur atau unit yang saling terkait satu sama lainnya untuk bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan. Definisi ini dapat diperinci lebih lanjut mengenai pengertian sistem, yaitu:
 - a. Setiap sistem terdiri dari unsur-unsur.
 - b. Unsur tersebut merupakan bagian terpadu yang saling terkait.
 - c. Unsur sistem saling bekerja sama untuk mencapai tujuan.
 - d. Sistem merupakan bagian dari sistem lainnya yang lebih besar.
2. Pakar-pakar juga mendefinisikan sistem sebagai berikut:
 - a. Stephen A. Maschope, *sistem* adalah satu kesatuan yang terdiri dari interaksi subsistem yang berusaha untuk mencapai tujuan yang sama (4: 1984).
 - b. Frederick H, *sistem* beroperasi dan berinteraksi dengan lingkungannya untuk mencapai tujuan tertentu, sistem menunjukkan tingkah laku

melalui interaksi diantara komponen di dalam sistem dan diantara lingkungannya (6: 1984).

- c. Robert H. Blissmer, *sistem* adalah suatu kumpulan dari bagian yang ditata, berinteraksi bersama-sama untuk melakukan suatu fungsi.

2.6 Proses Kedatangan Kapal

Menurut Budi Sitorus, dkk (2016) dalam membahas penanganan kapal atau tata cara layanan kita membahas tentang aturan, peraturan yang menjelaskan tentang tata cara pelayanan inapornet tertuang dalam Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Laut nomor: HK.103/3/II/DJPL-15 tentang Tata Cara Pelayanan Kapal dan Barang.

1. AP : Agent Pelayaran atau Perusahaan Pelayaran
2. PBM : Perusahaan Bongkar Muat
3. PMKU : Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha
4. PKK : Pemberitahuan Kedatangan Kapal yaitu laporan rencana kedatangan kapal yang disampaikan oleh perusahaan angkutan laut nasional, penyelenggara kegiatan angkutan laut khusus dan perusahaan angkutan laut rakyat kepada penyelenggara pelabuhan.
5. SPM : Surat Persetujuan Kapal Masuk Pelabuhan (Clearance in) yaitu surat persetujuan yang diterbitkan syahbandar dalam bentuk dokumen elektronik bahwa kapal secara teknis administrative telah memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal dan wajib lainnya untuk memasuki pelabuhan.
6. RKBM : Rencana Kegiatan Bongkar Muat yaitu laporan yang disampaikan perusahaan bongkar muat kepada penyelenggara pelabuhan yang memuat rencana kegiatan bongkar muat.
7. PPKB : Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang yaitu permintaan pelayanan jasa dipelabuhan (Labuh, Pandu, Tunda, Kepil, Tambat dan jasa lainnya) dan jenis barang serta jumlah barang yang akan di bongkar atau muat oleh agen pelayaran yang diterbitkan Badan Usaha Pelabuhan (BUP).

8. RPK-RO : Rencana Penambaran Kapal dan Rencana Operasi yaitu dokumen lokasi tambat kapal dan bongkar muat barang yang diusulkan oleh Badan Usaha Pelabuhan (BUP) kepada penyelenggara pelabuhan untuk memperoleh penetapan.
9. PPK : Penetapan Penyandaran Kapal yaitu dokumen lokasi tambat kapal dan bongkar muat barang yang ditetapkan oleh kantor otoritas utama dan kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan.
10. SPK : Surat Perintah Kerja yaitu dokumen yang berisi perintah untuk melaksanakan pelayanan kapal yang dikeluarkan oleh Badan Usaha Pelabuhan (BUP) yang meliputi kegiatan pemanduan, penundaan, dan tambat kapal.
11. SPOG : Surat Perintah Olah Gerak yaitu surat persetujuan yang diterbitkan oleh syahbandar dalam bentuk dokumen elektronik bahwa karga secara teknis administrative telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran untuk melakukan pergerakan di pelabuhan.
12. LKK : Laporan Keberangkatan Kapal yaitu laporan rencana keberangkatan kapal yang disampaikan oleh perusahaan pelayaran kepada penyelenggara pelabuhan.
13. LK3 : Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal yaitu laporan yang disampaikan oleh perusahaan pelayaran kepada penyelenggara pelabuhan tentang realisasi kegiatan kapal yang berisikan tanggal kapal tiba dan berangkat, pelabuhan asal dan pelabuhan tujuan, serta data muatan kapal (bongkar atau muat).
14. SPB : Surat Persetujuan Berlayar (Clearance Out atau Port Clearance) yaitu surat persetujuan yang diterbitkan oleh syahbandar dalam bentuk dokumen elektronik bahwa kapal secara teknis administratif telah memenuhi syarat kelaiklautan kapal dan kewajiban lainnya untuk berlayar meninggalkan pelabuhan.

15. LAB : Laporan Angkutan Barang yaitu surat yang berisi daftar kegiatan bongkat atau muat barang yang diajukan oleh perusahaan jasa terkait (EMKL atau JPT) kepada penyelenggara pelabuhan.
16. JPT : Jasa Pengurusan Transportasi (Freight Forwarding) yaitu 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.
17. SI : Shipping Instruction yaitu perintah atau instruksi pengapalan atau pengiriman yang dibuat oleh eksportir atau pengirim barang kepada perusahaan pengangkutan.
18. Warta Kapal yaitu suatu bentuk laporan 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) atau sebelum kapal meninggalkan pelabuhan (LKK, LK3 dan SPB).
19. Hub Payment yaitu 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).

2.7 Proses Penanganan Kapal Hendak Sandar

Menurut D.A Lasse (2016) mengatakan, bahwa proses penanganan kapal hendak sandar adalah.

1. Perencanaan Pelayanan Jasa Kapal

Pada umumnya pelabuhan diusahakan secara komersil menentukan jadwal pemberitahuan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut (RKSP) atau arrival notice oleh operator kapal atau agen sekurang-kurangnya dua puluh empat jam sebelum kapal tiba. RKSP dapat disampaikan melalui masters cable atau radio pantai. RKSP menjadi dasar bagi penyelenggara pelabuhan untuk melakukan persiapan pelayanan.

2. Pelaksanaan Operasi Pelayanan Kapal

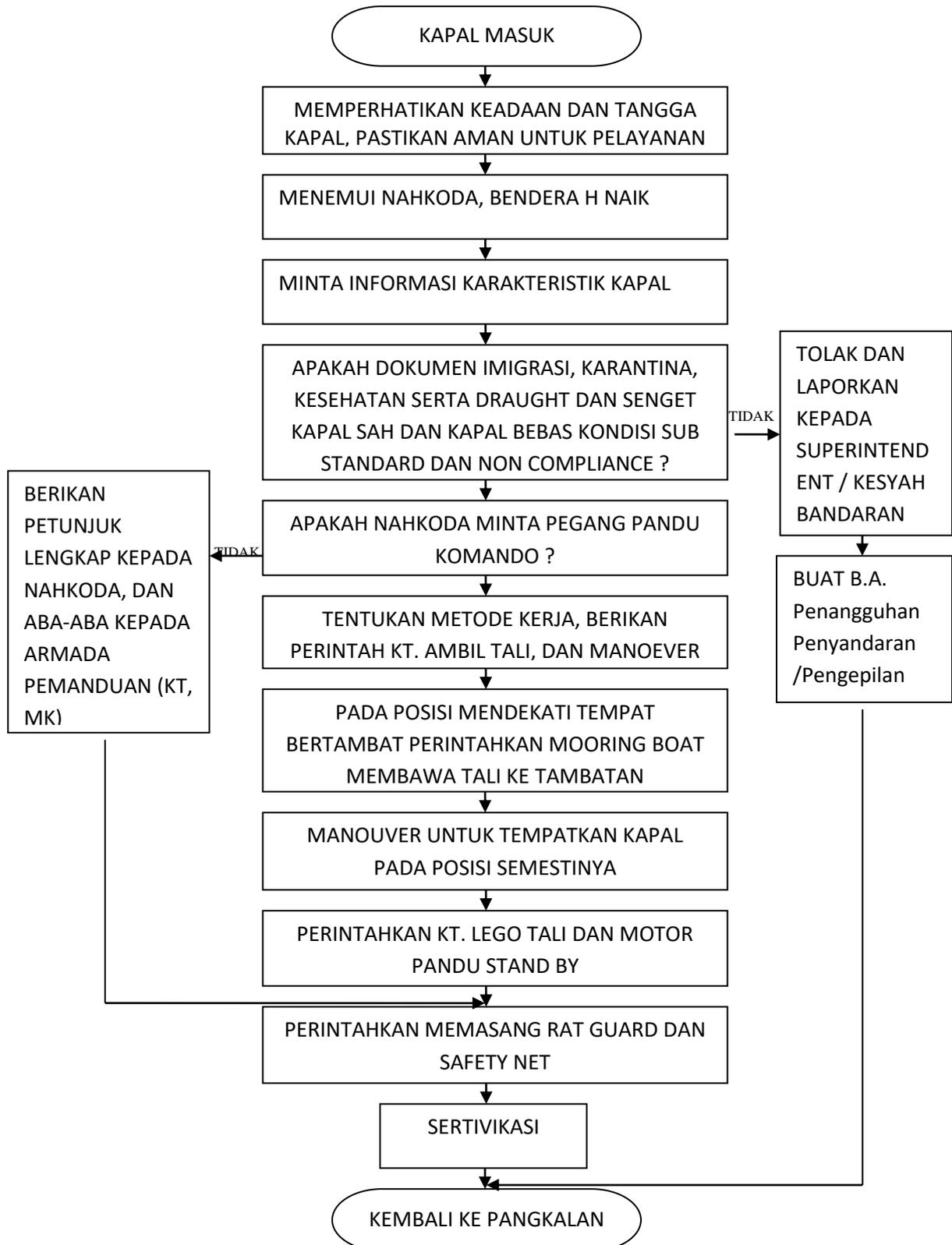
Operasi pelayanan kapal dimulai ketika Otoritas Pelabuhan (OP) selaku penyelenggara pelabuhan menerima Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut (RKSP) atau Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) yang disampaikan perusahaan pelayaran atau operator kapal atau agent, untuk ditindaklanjuti dengan persiapan penyediaan fasilitas labuh, tambat, pandu, tunda, kepil, dan pesonel CIQ (kepabeanan, keimigrasian, kekarantinaaan).

3. Labuh

Aktivitas sebelum kapal memasuki kolam area pelabuhan yakni kapal berada di lokasi labuh jangkar (*anchorage area*) setelah sebelumnya perusahaan pelayaran atau operator kapal ataupun agen mengirimkan RKSP atau PKK. Kapal yang berkunjung melakukan komunikasi radio atau melalui media elektronik untuk menjelaskan data kedatangan kapalnya kepada stasiun pandu (*pilot station*).

4. Pemanduan, Penundaan, dan Pengepilan

Layanan jasa pemanduan, penundaan, dan pengepilan berlangsung pada aktivitas ketika kapal mulai olah gerak meninggalkan area labuh jangkar, personel pandu yang bertugas meluncur dengan kapal pandu, merapat dan naik ke atas kapal. Pandu memberikan asistensi dan informasi prosedur yang berlaku di pelabuhan kepada nahkoda kapal. Jikalau ditugaskan oleh nahkoda untuk memegang komando di kapal, maka pandu yang bersangkutan menjalankan dengan ketentuan segala perintah yang diberikan pandu tetap tanggung jawab nahkoda, yakni dengan asas *under the masters command*.



Gambar 1. Alur Pemanduan Kapal Masuk

Sumber: D.A. Lasse

2.8 Pihak Yang Terkait Dalam Kedatangan Kapal

Menurut D.A Lasse (2016) mengatakan, bahwa pihak yang terkait dalam kedatangan kapal yaitu.

1. Administrator Pelabuhan (*Port Administrator*)

Lembaga Administrasi Pelabuhan (*Port Administration*) di bentuk pertama kali ketika penyelenggara di pelabuhan dilaksanakan Badan Pengusaha Pelabuhan (BPP). Kata Administrasi berasal dari kata *Administrare* (Latin) yang berarti melayani (*to serve*). Administrasi yang berasal dari *Admistratie* (Belanda) bersifat teknis ketatausahaan yang meliputi catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, menetik, agenda, dan sebagainya. Administrasi yang berasal dari *Administraion* (Anglo-Saxon) mempunyai cangkupan luas sebagai proses atau kegiatan sehingga dapat berarti Administrasi Negara atau Pemerintahan. Jadi, kiranya jelas *Port Administration* adalah pelayanan yang menjadi bagian dari pemerintahan di lingkungan kerja pelabuhan. *Port Administraton* sebagai proses adalah rangkaian kegiatan yang wujudnya merencanakan, mengatur, mengurus, menyusun, membimbing, memimpin, memutuskan, mengendalikan atau mengawasi.

2. Syahbandar (*Harbour Master*)

Berlainan dengan lembaga *Port Administration* yang telah dipaparkan terdahulu, bagi masyarakat maritim Syahbandar baik dengan kantor maupun sebagai pejabat dikenal semenjak zaman Hindia Belanda. Ketika itu Syahbandar adalah orang nomor satu di pelabuhan. Syahbandar berkualifikasi Syahbandar Ahli dengan dibantu Syahbandar-syahbandar Muda yang terdiri dari Pandu Bandar.

3. Bea Cukai (*Customs*)

Inisiatif dari perusahaan pelayaran, importer dan eksportir. Perusahaan pelayaran menyampaikan Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut (RKSP) beserta dengan Daftar Muatan (Manifest). Di pihak lain Importir menyampaikan Pemberitahuan Impor Barang (PIB) dan Eksportir menyampaikan Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB). Penyampaian

pemberitahuan pabean RKSP, Manifest, PIB, PEB, dan dokumen jenis lainnya dapat dilakukan secara elektronik. Semenjak di undangkannya Undang-Undang No. 10 Tahun 1995 dokumen-dokumen pabean dapat dikirimkan dengan sistem Pertukaran Data Elektronik (PDE) atau Electronic Data Interchange (EDI). Penerapan dokumen elektronik dalam pelayanan kepabeanan di Kantor Pelayanan Bea Cukai (KPBC) kelas utama di *mandatory* kan pada 1 April 1997.

4. Imigrasi (*Immigration*)

Imigrasi dapat diartikan sebagai kedatangan atau kunjungan orang masuk ke wilayah negara asing untuk maksud tertentu atau *Immigration is the entrance into an alien country of persons intending to take a part in the life of that country and to make it their more or less permanent residence*. Apabila Indonesia sebagai negara tujuan, maka kegiatan keimigrasian adalah pengawasan terhadap orang-orang asing yang berkunjung ke wilayah kedaulatan NKRI sejak saat kedatangan sampai keberangkatan.

5. Kesehatan Pelabuhan (*Port Health*)

Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP) dibentuk sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) Departemen Kesehatan yang berperan sangat penting dan strategis dalam melaksanakan fungsi cegah tan tangkal penyakit karantina dan penyakir menular potensial wabah, meminimalisasi resiko yang timbul dengan melaksanakan kegiatan kekarantinaan dan surveilans epidemiologi.

6. Karantina Pertanian (*Agriculture Quarantine*)

Aktivitas pelayanan kekarantinaan bidang pertanian di lingkungan kerja pelabuhan laut. Nahkoda atau operator kapal melaporkan dokumen kapal (*Bill of Health*) dan Daftar Muatan (*Manifest*) ke Kantor atau Pusat atau Unit Pelaksana atau Balai karantina. Sementara itu, pemilik barang atau muatan atau eksportir-importir menyampaikan permohonan izin bongkar atau muat, menyelesaikan semua urusan untuk mendapatkan persetujuan (*Quarantine Approval*). Petugas karantina mengadakan penelitian dokumen dan dilanjutkan dengan pemeriksaan fisik jika dipandang perlu.

Jikalau kapal berikut muatan dinyatakan bebas karantina maka terbitlah *Clearance* muat ataupun bongkar.

2.9 Hambatan Yang Dihadapi Saat Kedatangan Kapal

Menurut D.A Lasse (2014) mengatakan, bahwa hambatan yang dihadapi saat kedatangan kapal yaitu.

1. Perambuan

Badan hokum pengelola pelabuhan berkewajiban menyediakan dan memelihara sarana bantu navigasi pelayaran (SBNP) sebagai rambu-rambu bagi lalulintas kapal dilingkungan kerja pelabuhan. SBNP yang dimaksud antara lain lampu-lampu suar, bui pelampung dengan atau tanpa lampu, bangunan terapung.

2. Aksesibilitas dan pasang surut

Kedalaman perairan alur pelayaran dipengaruhi oleh keadaan pasang surut, yaitu perubahan atau gerakan vertical air. Surutnya alur pelayaran merupakan hambatan sementara. Menghadapi hambatan air surut, dan untuk menghindari kejadian yang tidak diinginkan kapal harus menunggu beberapa lama sehingga tercapai ketinggian air yang memungkinkan bertambahnya under keel clearance. Aksebilitas menentukan ukuran kapal yang dapat masuk ke suatu alur pelayaran atau ke kolam pelabuhan.

3. Panjang, lebar dan bentuk alur sungai atau terusan

Ukuran-ukuran dan lebar suatu alur termasuk belokan-belokan, misalnya dalam melayani sungai berpengaruh terhadap keselamatan pelayaran. Kelengkapan rambu-rambu navigasi pada alur sungai atau kanal seperti dikemukakan pada perambuan menentukan terjaminnya keselamatan pelayaran.

4. Arus, angin, dan gelombang

Akurasi arah maupun kecepatan kapal yang dilayani pandu sangat dipengaruhi oleh angin, arus, dan gelombang terlebih akibat kombinasi antara arus-angin, angin-gelombang, atau kombinasi ketiga-tiganya. Ketiga faktor lingkungan ini dapat searah dengan gerakan kapal misalnya

breasting dan bisa juga berlawanan arah atau arah diagonal dengan membentuk sudut tertentu. Angin berhembus kencang menyebabkan gelombang permukaan laut, seterusnya tercipta arus yang tidak lain adalah aliran air laut dari suatu lokasi ke lokasi lain.

5. Cuaca, siang, dan malam

Cuaca hujan, udara berkabut, dan udara berdebu menghalangi pemandangan dalam arti memperpendek jarak pandang, baik pada waktu siang dan terlebih pada malam hari. Periran Indonesia perairan tropis yang tidak mengenal adanya musim salju dan laut beku menjasi es. Sehingga gangguan terhadap keselamatan navigasi meliputi hanya keterbatasan jarak pandangan karena hujan, kabut dan kegelapan malam.

2.10 Formulasi strategi matriks SWOT (TOWS)

1. Menurut Tjetjep Karsafman, Yulinda Prabaningtyas (2015) sebelum membuat formulasi strategi tows, maka, terlebih dahulu perlu dibuat alat bantu untuk menentukan strategi alternatif yang akan digunakan dalam menghadapi kelemahan dan ancaman dengan memanfaatkan kekuatan dan peluang yang ada. Alat bantu yang dimaksud adalah pendekatan penentuan faktor kunci keberhasilan dengan cara menyusun skor rating tertinggi sampai terendah atas faktorfaktor strategis (strength, weakness, opportunity, threat), serta mencari strategi alternatif lain berdasarkan kesejajaran masing-masing dimensi.
 - a. Menambah armada kapal, dengan cara membeli dari keuntungan yang didapat, agar kuantitas pelayanan terhadap muatan menjadi bertambah.
 - b. Memenuhi segala keinginan customer dapat dilakukan dengan cara melakukan pendekatan secara personal, agar dapat mengetahui kebutuhan customer yang sebenarnya.
 - c. Memberikan service yang terbaik dengan mempercepat proses dokumentasi.

- d. Memenuhi segala kebutuhan informasi para pelanggan dengan cepat, akurat dan terpercaya mengenai jadwal kapal, freight atau di mana posisi barangnya saat ini.
- e. Dengan menawarkan service secara lengkap kepada para pelanggan, mulai dari pengangkutan darat, custom clearance dan semua yang dibutuhkan dalam kegiatan ekspor maupun impor.
- f. Memberikan term pembayaran yang menarik, meringankan dan memudahkan pelanggan.
- g. Menerima karyawan baru secara selektif agar melahirkan SDM yang potensial, sehingga dapat meningkatkan pelayanan perusahaan. h. Mengadakan pelatihan bagi karyawan baru untuk menciptakan karyawan profesional dan siap bersaing, sehingga menumbuhkan rasa loyalitas karyawan terhadap perusahaan.

2.11 Pengelolaan Sistem Informasi Manajemen Pelabuhan

Sistem informasi manajemen adalah serangkaian subsistem informasi berbasis computer yang menyediakan informasi menyeluruh dan terkoordinasi secara rasional dan terpadu yang mampu mentransformasi data, sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara, guna meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan gaya dan sifat manajer atas dasar kriteria mutu yang telah ditetapkan. Sistem informasi manajemen yang baik, harus mampu menyeimbangkan biaya dan manfaat yang akan diperoleh dengan tujuan memenuhi kebutuhan informasi umum semua manajer dalam perusahaan atau dalam subunit organisasional perusahaan. (Budi Sitorus et al 2016)

2.12 Dwelling Time

Menurut Salahudin Rafi, Budi Purwanto (2016) dalam rangka melakukan perbaikan, bahwa dwelling time di pelabuhan Tanjung Priok adalah dwelling time terlama dan hingga mencapai 6.7 hari, sedangkan Singapore adalah contoh pergerakan dwelling time yang sangat cepat dengan waktu

hanya 1.1 hari, untuk perbaikan sebaiknya diciptakan integrasi dan sinkronisasi antara pihak, dimana beberapa institusi antar institusi harus berjalan seiring dengan menghiangkan ego sektoral, misalnya sebagai berikut:

1. Penyederhanaan proses penyelesaian barang terkait antara institusi.
2. Memiliki sistem terpadu yang transparan.
3. Memiliki pusat pelayanan dengan sistem yang terintegrasi dan terkontrol
4. Edukasi terhadap para pemilik barang seta pengguna jasa kepelabuhanan.
5. Mengurangi kompleksitasi birokrasi yang ada di pelabuhan.

2.13 Komunikasi Interpersonal Pada Perusahaan pelayaran

Menurut Anton Pangihutan dkk (2016) manajemen sebuah perusahaan palayaran dituntut kecepatan dan ketepatannya dala merespon apa yang dibutuhkan masyarakat saat ini. Sebagai perusahaan jasa, perusahaan pelayaran harus berorientasi pada kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan harus mampu menciptakan kepuasan bagi para pelanggannya. Adapun manfaat dari kepuasan pelanggan tersebut.

1. meningkatkan hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan pelanggan.
2. memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, dapat mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
3. memungkinkan terciptanya rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan.