

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia memiliki banyak pelabuhan, salah satunya di Cilacap. Kegiatan ekspor dan impor menyebabkan banyak kapal asing berlabuh di wilayah Indonesia. Perizinan untuk kapal kapal asing berbeda dengan perizinan kapal domestik sehingga peran agen dalam menerima, memberikan pelayanan dan informasi sangat penting. Kurangnya informasi akan mengakibatkan hambatan di instansi maupun di lapangan sehingga untuk menunjang optimalisasi penerapan sistem *Inaportnet* pada umumnya melibatkan instansi seperti kantor syahbandar, kantor bea dan cukai, kantor karantina, kantor pelindo, kantor imigrasi setempat, dan kantor pelabuhan khusus (pelsus).

Waiting Time (WT) adalah waktu tunggu yang dikeluarkan oleh Kapal untuk menjalani proses kegiatan di dalam area perairan Pelabuhan, bertujuan untuk mendapatkan pelayanan sandar di Pelabuhan atau Dermaga, guna melakukan kegiatan bongkar dan muat barang di suatu Pelabuhan. Menurut Keputusan Direkur Jendral Perhubungan Laut nomor : UM.002/3/18/djpl-11 Kinerja Operasional adalah hasil kerja terukur yang dicapai Pelabuhan dalam melaksanakan Pelayanan Kapal, barang dan Utilisasi fasilitas alat dalam periode waktu dan satuan tertentu. Indikator kinerja pelayanan operasional adalah variabel-variabel pelayanan, penggunaan fasilitas dan peralatan pelabuhan.

Pengurusan Dokumen kapal dan pelayanan terhadap muatan (barang dan penumpang) yang meliputi dokumen terkait permohonan sandar dan melakukan aktifitas di dermaga terhadap penyedia jasa di pelabuhan serta menunjukkan aktivitas yang dilakukan oleh pihak kapal atau agen yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran sebagai wakilnya untuk mengurus dan mempersiapkan dokumen-dokumen yang dibutuhkan saat kapal akan sandar

di dermaga. Parameter yang digunakan adalah dengan menghitung waktu lamanya pengurusan dokumen tersebut yang di hitung dalam satuan jam. Kelengkapan dokumen yang disiapkan pihak kapal atau agen perusahaan pelayaran yang ditunjuk (shipper) selaku pengirim serta prosedur proses birokrasi yang panjang di Pelabuhan atau dermaga saat memproses dokumen tersebut, diduga menjadi penentu lama atau tidaknya waktu pengurusan dokumen sehingga akan berdampak pada lamanya waktu menunggu kapal di pelabuhan atau dermaga. (Wibowo, 2010) dalam Nadia, Choirul Janah (2020)

Informasi berperan penting dalam kegiatan pelayanan kapal di pelabuhan Cilacap. Informasi yang selalu diperbarui menjadi kunci keberhasilan efisiensi pelayanan kapal di pelabuhan cilacap dalam proses kegiatannya. Perusahaan selalu membutuhkan sistem untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan melihat kembali, dan menyalurkan informasi. Sistem informasi berdasarkan komputer akan berbeda dengan sistem informasi yang diolah secara manual. Pada saat ini komputer mempunyai manfaat dan kegunaan yang berperan penting sehingga pekerjaan menjadi lebih cepat dan mudah, membantu komunikasi, dan sarana informasi (Azwar, 2007) dalam (Bagas P.P 2019).

Perkembangan ekonomi dunia yang semakin pesat seiring dengan berlakunya Masyarakat Ekonomi ASEAN 2015 menuntut pelabuhan memiliki sistem informasi manajemen pelabuhan yang berbasis teknologi. Saat ini fungsi pelabuhan bukan hanya untuk sandar kapal dengan mengangkut ribuan orang atau kendaraan, namun saat ini sistem manajemen pelabuhan perlu didukung oleh sistem informasi yang modern sehingga diharapkan pelabuhan memiliki kinerja pelabuhan yang efektif dan efisien, meningkatkan pertumbuhan ekonomi dan menurunkan biaya logistik nasional (Sutejo, 2016).

Semakin maju dan berkembangnya dunia usaha serta meningkatnya arus barang dan kapal asing maupun domestik yang masuk daerah pelabuhan mengakibatkan pelayanan pengoperasian penerapan sistem aplikasi

Inaportnet untuk melakukan pelayanan yang maksimal, akan tetapi berdasarkan pengamatan di lapangan terdapat hambatan dalam pelayanan pengoperasian penerapan sistem aplikasi *Inaportnet* di pelabuhan Cilacap.

Pelayanan jasa keagenan kapal mengalami perubahan penyelesaian dokumen kapal dari sistem manual menjadi sistem *online*. Sistem *online* diharapkan dapat meningkatkan pelayanan kapal yang cepat, terpercaya, transparan dan terstandar sehingga dapat meminimalkan biaya penanganan kapal di pelabuhan dan mampu meningkatkan kinerja penanganan atas kegiatan perdagangan dan lalu lintas barang, terutama mendorong percepatan proses *port clearance* sehingga kapal tidak mengalami *delay*. Penyelesaian dokumen kapal yang menggunakan sistem *online* masih memiliki kesalahan administratif yang harus diselesaikan, seperti sistem *Inaportnet* yang masih memerlukan tambahan aplikasi sehingga perlu adanya komitmen antara instansi terkait dengan perusahaan pelayaran. Perubahan prosedur penyelesaian dokumen yang menggunakan sistem *online* dimana seharusnya tidak ada tatap muka antara pihak pengguna jasa dengan pihak pemberi perijinan justru berdampak pada lambatnya perijinan yang diberikan.

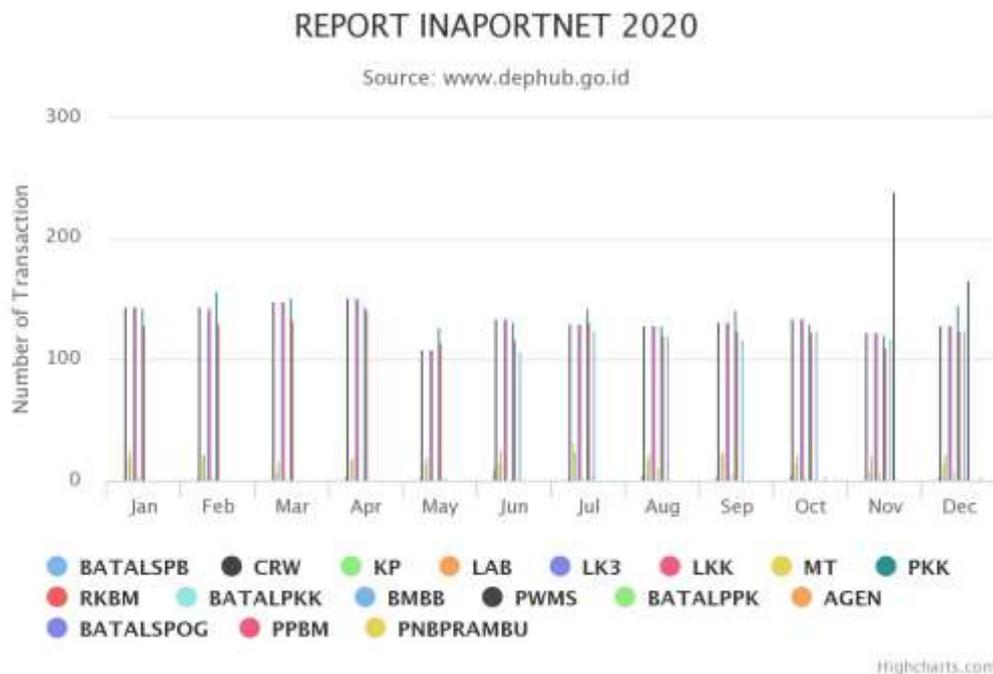
Beberapa masalah yang dihadapi dalam proses penyelesaian dokumen kapal menggunakan sistem online antara lain koneksi internet yang buruk, dalam kondisi tertentu koneksi jaringan mengalami gangguan (*down system*) sehingga pelayanan tidak dapat dilaksanakan dan hanya dilakukan secara manual oleh karena itu maka harus dilakukan pemeliharaan sistem koneksi jaringan yang baik secara terjadwal dan tidak mengakibatkan error sistem. kapasitas ukuran dari *file* dokumen-dokumen kapal yang besar, kurang tanggapnya petugas penyelesaian dokumen kapal, sehingga menyebabkan ketidak efisienan waktu dalam penyelesaian dokumen kapal dan terbatasnya jumlah staf operasional/agen. Hal tersebut mengakibatkan proses *port clearance* menjadi terhambat yang akan berdampak pada *delay*nya kapal, permohonan izin kapal ditolak sistem, proses *upload* dokumen-dokumen kapal menjadi terhambat dan tidak efisien, ketidak efisienan waktu dalam

penyelesaian dokumen kapal.

Pelabuhan menurut Undang Undang No. 17 Tahun 2008 Tentang 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 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 antar moda transportasi. Yang tidak kalah pentingnya peran pelabuhan adalah sebagai tempat bagi perekonomian maupun perdagangan dan menjadi kumpulan badan usaha seperti pelayaran dan keagenan, pergudangan, *freight forwarding* dan sebagainya yang menyangkut dengan pelayanan jasa kepelabuhan.

Gambar 1.1

Data Kunjungan Kapal dan Barang Tanjung Intan Cilacap Tahun 2020



Sumber : www.monitoring-inaportnet.dephub.go.id

Mengingat banyaknya kunjungan kapal serta mengantisipasi lonjakan permintaan barang dari atau ke Pelabuhan Tanjung Intan Cilacap, maka sarana dan prasarana di Pelabuhan harus diperhatikan karena hal tersebut berpengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan pelabuhan. Peningkatan produktifitas pelabuhan juga perlu diimbangi dengan upaya peningkatan pelayanan, salah satu diantaranya adalah pelayanan dokumen kapal dan barang melalui teknologi informasi. Oleh karena itu pihak kementerian perhubungan menerapkan *Inaportnet*, yang dimana merupakan sistem layanan tunggal secara elektronik berbasis internet. Penerapan *Indonesian Port Integration System (Inaportnet)* untuk pelayanan kapal dan barang pelabuhan tertuang dalam Peraturan Menteri Nomor PM 157 Tahun 2015 Tentang Penerapan *Inaportnet* Untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan, tertanggal 13 Oktober 2015. (Sumber: www.dephub.go.id)

Dalam pelaksanaannya, penerapan *Inaportnet* di Pelabuhan harus didukung oleh beberapa sistem lainnya seperti Sistem Informasi Lalu Lintas dan Angkutan Laut (SIMLALA), Sistem Kapal (Aplikasi Pendaftaran Kapal Online), Aplikasi Sertifikasi Pelaut), dan Sistem Informasi Kepelabuhanan, sistem yang ada pada Badan Usaha Pelabuhan (BUP), serta kompetensi sumber daya manusianya. Oleh karena itu *Inaportnet* dapat berhasil dan berjalan dengan baik apabila sistem aplikasi *inaportnet* dan sistem pendukungnya terintegrasi dengan baik termasuk sumber daya manusianya, sehingga seluruh sistem harus dibangun dan dikembangkan secara bersinergi dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan.

Penerapan *Inaportnet* di pelabuhan selain bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kapal dan barang di pelabuhan agar dapat berjalan cepat, valid, transparan dan ter-standar serta biaya yang minimal sehingga juga dapat meningkatkan daya saing pelabuhan di Indonesia, *Inaportnet* juga diharapkan mampu mendorong kinerja pelayanan kapal di pelabuhan sehingga dapat berpengaruh juga terhadap efisiensi waktu tunggu kapal. Berdasarkan uraian latar belakang maka akan dilakukan penelitian dengan judul “Analisis

Pengaruh pengurusan Dokumen ,Kualitas Informasi dan Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Efisiensi Waktu Tunggu Kapal Dalam Penggunaan Inapornet Di Pelabuhan Tanjung Intan Cilacap”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah Pengurusan Dokumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi waktu tunggu kapal?
2. Apakah Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi waktu tunggu kapal?
3. Apakah Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi waktu tunggu kapal?

1.3 Tujuan dan Kegunaan

1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Menganalisis apakah Pengurusan Dokumen berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi waktu tunggu kapal.
- 2) Menganalisis apakah Kualitas Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi waktu tunggu kapal.
- 3) Menganalisis apakah Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap efisiensi waktu tunggu kapal.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat atau kegunaan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

- 1) Bagi Penulis

Penelitian ini dapat digunakan untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh di bangku kuliah dan mengaplikasikan dengan kenyataan yang ada, serta menambah pengalaman dan pengetahuan penulis akan masalah-masalah yang terjadi pada

kegiatan Transportasi, serta guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Transportasi di Universitas Maritim AmniSemarang.

2) Bagi Universitas Maritim Amni

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan informasi tambahan yang berkaitan dengan skripsi dan juga sebagai bahan referensi mahasiswa yang nantinya akan membuat skripsi serta menambah ilmu pengetahuan mahasiswa tentang dunia transportasi

3) Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan memberikan informasi yang bermanfaat serta sebagai bahan evaluasi agar dapat mengurangi waktu tunggu kapal.

4) Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan untuk menambah pengetahuan bagi pembaca tentang pengaruh kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas sumber daya manusia terhadap waktu tunggu kapal, serta dapat digunakan sebagai referensi penelitian selanjutnya.

1.3 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sistematika yang disusun bab demi bab yang diuraikan sebagai berikut:

Bab 1 : Pendahuluan

Bab ini berisikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian serta sistematika penulisan.

Bab 2 : Tinjauan Pustaka

Membahas tentang kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas sumber daya manusia serta waktu tunggu kapal, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran serta hipotesis.

Bab 3 : Metodologi Penelitian

Membahas tentang variabel penelitian, definisi operasional,

penentuan populasi dan sampel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data serta metode analisis data

Bab 4 : Hasil Dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan hasil penelitian yang telah dianalisis dengan metode penelitian yang telah ditentukan sebelumnya. Hasil penelitian ini akan dibahas secara mendalam untuk mengetahui pengaruh variabel yang digunakan dan implikasi manajerial.

Bab 5 : Penutup

Bab ini memuat kesimpulan yang diperoleh dari pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya serta saran kepada pihak yang terkait dalam penelitian

Daftar Pustaka

Lampir