

# Studi Deskriptif Penerapan Inaportnet Dalam Pelayanan Konsumen di Perusahaan Keagenan Kapal

Novita Widyaningrum<sup>1)</sup>, Nurita Widiyanti<sup>2)</sup>

Politeknik Maritim Negeri Indonesia  
Jl. Pawiyatan Luhur I/1, Bendan Duwur, Semarang, Jawa Tengah, Indonesia 50233

Email: novita@polimarin.ac.id, nuritasasya@polimarin.ac.id

## Abstrak

Negara Indonesia adalah negara kepulauan yang sebagian besar wilayahnya terdiri dari perairan dan lautan sehingga untuk memenuhi kebutuhan Negara Indonesia membutuhkan moda transportasi. Transportasi tersebut berfungsi untuk pembangunan sektor penunjang serta pemberi jasa bagi perkembangan ekonomi. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai tempat bongkar muat muatan untuk penumpang atau barang yang akan dikirimkan dari tempat asal (*origin*) ke tempat tujuan (*destination*). Inaportnet adalah portal elektronik terbuka, netral yang diguna untuk memfasilitasi pertukaran informasi serta data layanan kepada pelabuhan secara aman, cepat, netral serta mudah yang terintegrasi dengan instansi-instansi pemerintah terkait dengan badan usaha kepelabuhanan serta pelaku dari logistik untuk meningkatkan daya saing dari komunitas logistik yang ada di Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) untuk mengetahui system inaportnet untuk pelayanan keagenan kapal ; (2) untuk mengetahui kenadala apa saja yang menghambat proses pelayanan keagenan kapal; (3) untuk mengetahui solusi apa saja dalam menghindari proses keterlambatan pelayanan. Metode penelitian ini menggunakan penelitian bersifat deskriptif kualitatif dengan lokasi penelitian di PT Karisma Indah Lestari dan PT Pualam Emas Sejahtera. Teknik Pengumpulan dalam data penelitian ini digunakan observasi, wawancara langsung, dokumentasi dan observasi. Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini antara lain: Penggunaan system inaportnet telah dilaksanakan sejak tahun 2017 oleh PT Karisma Indah Lestari dan PT Pualam Emas Sejahtera.; meskipun sistem inaportnet sudah dilaksanakan, namun masih terdapat kendala yaitu seringkali terjadi trouble dengan jaringan internet berdampak keterlambatan dalam pengiriman dokumen, serta solusi untuk kendala atau permasalahan yang telah dihadapi adalah dengan melakukan input data dan pengurusan secara manual dengan datang langsung pada perusahaan yang terkait pengurusan dokumen

**Kata Kunci:** inaportnet, pengiriman dokumen, pengurusan dokumen, portal elektronik

## Abstract

The State of Indonesia is an archipelagic country, most of whose territory consists of waters and oceans, so that to meet the needs of the State of Indonesia requires a mode of transportation. This transportation functions as a sector that supports development and provides services for economic development. In carrying out its duties and functions as a place for loading and unloading both passengers and goods to be sent from origin to destination. Inaportnet is an open and neutral electronic portal to facilitate the exchange of data and information on port services in a fast, safe, neutral and easy manner which is integrated with relevant government agencies, port business entities and logistics players to improve the competitiveness of the Indonesian logistics community. The objectives of this study are: (1) to determine the inaportnet system for ship agency services; (2) to find out what conditions are hindering the ship agency service process; (3) to find out what solutions are in avoiding the delay in service process. The research method used in this research is descriptive qualitative with research locations at PT Karisma Indah Lestari and PT Pualam Emas Sejahtera. Data collection techniques in this study used interviews, observation and documentation. The results obtained in this study include: The use of the inaportnet system has been implemented since 2017 by PT Karisma Indah Lestari and PT Pualam Emas Sejahtera .; even though the inaportnet system has been implemented, there are still obstacles, namely frequent trouble with the internet network which results in delays in sending documents, and the solution to the problems or problems that occur is to input data and manage it manually by coming directly to the company related to document management

**Key words:** document processing, document submission, electronic portal, inaportnet

## 1. PENDAHULUAN

Negara Indonesia adalah negara yang kepulauan sebagian besar wilayahnya terdiri dari lautan dan perairan sehingga untuk memenuhi kebutuhan Negara Indonesia membutuhkan moda transportasi. Transportasi tersebut memiliki fungsi penunjang pembangunan sebagai sector pemerintahan dan pemberi jasa bagi perkembangan ekonomi.

Meskipun di Indonesia ada beberapa jenis transportasi lain seperti transportasi darat, transportasi udara dan transportasi laut, namun transportasi laut seperti kapal cenderung dipilih

Dalam bidang pengangkutan yang telah digerakkan secara mekanik yang menunjang diberbagai pembangunan disektor jasa logistik, dan salah satu dari sektor pengangkutan, dan perdagangan serta barang kebutuhan sehari-hari dan kebutuhan pembangunan yang lakukan sampai ke seluruh tanah air.

Seluruh keterkaitan tersebut, akan menjadi penentu di era perdagangan bebas pada abad ini. Selain sarana transportasi diperlukan transportasi sebagai prasarana untuk salah satu upaya membangkitkan pembangunan nasional untuk memiliki pelabuhan yang menggunakan manajemen sistem informasi atau informasi sistem teknologi. Dalam melakukan tugas serta fungsi sebagai tempat /Gudang untuk aktivitas bongkar muat muatan baik itu penumpang ataupun barang yang akan dikirimkan dari Pelabuhan asal (*origin*) ke Pelabuhan tujuan (*destination*).

Inaportnet adalah portal elektronik terbuka, netral yang diguna untuk memfasilitasi pertukaran informasi serta data layanan kepada pelabuhan secara aman, cepat, netral serta mudah yang terintegrasi dengan instansi-instansi pemerintah terkait dengan badan usaha kepelabuhanan serta pelaku dari logistik untuk meningkatkan daya saing dari komunitas logistik yang ada di Indonesia. Selain itu inaportnet juga dibuat agar dapat mempermudah dalam pengurusan *clearance in/clearance out*.

Dari paparan diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

- 1) Bagaimana Penerapan Inaportnet dalam peningkatan pelayanan konsumen perusahaan keagenan kapal di kota Semarang?
- 2) Kendala apa saja yang terjadi pada saat menginput dokumen ke dalam sistem inaportnet?
- 3) Bagaimana solusi untuk menghindari proses keterlambatan pelayanan?

### Tujuan dan Manfaat Penelitian

- 1) Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui system inaportnet untuk pelayanan keagenan kapal
- 2) Untuk mengetahui kendala apa saja yang menghambat proses pelayanan keagenan kapal
- 3) Untuk mengetahui solusi apa saja dalam menghindari proses keterlambatan pelayanan.

### Manfaat Penelitian

Ada hal-hal pokok, yang diarahkan sebagai implikasi dari penelitian ini yaitu:

#### 1. Manfaat Teoretis

Secara umum penelitian ini memberikan sumbangan konseptual utamanya kepada kegiatan di Politeknik Maritim Negeri Indonesia Semarang. Sebagai penelitian pembelajaran yang bersifat aplikatif, penelitian ini memberikan sumbangan substansial pada kampus maupun para dosen yang berupa pengelolaan kegiatan akademik maupun non akademik.

Secara khusus penelitian ini memberikan kontribusi kepada Memberikan masukan yang dapat dijadikan informasi dan referensi perusahaan yang sekaligus sebagai bahan pertimbangan dalam perkembangan perusahaan, selain itu juga diharapkan dapat digunakan sebagai pengambilan keputusan dan kebijakan yang diterapkan diperusahaan keagenan yang akan datang.

#### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi dosen dan pengelola kampus penelitian ini dapat memberikan gambaran Penerapan Inaportnet dalam peningkatan pelayanan konsumen perusahaan keagenan kapal.
- b. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat menjadi bekal untuk pengelolaan prodi KPN (ketatalaksanaan pelayaran niaga dan kepelabuhanan) menjadi lebih baik.
- c. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi sebagai acuan penelitian berikutnya

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode yang bersifat deskriptif kualitatif yang dilakukan terhadap variabel mandiri dan menghubungkan dengan variabel lain ataupun tidak membuat perbandingan, sehingga berdasarkan uraian tersebut, nantinya dapat menggambarkan kondisi riil dari suatu obyek/subyek yang diteliti dan kemudian digunakan peneliti untuk menarik kesimpulan.

### 2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di PT Karisma Indah Lestari dan PT Pualam Emas Sejahtera. Memilih lokasi yang sesuai dengan tema dan judul penelitian. PT Karisma Indah Lestari dan PT Pualam Emas Sejahtera merupakan salah satu

perusahaan pelayaran yang beroperasi dibidang jasa transportasi laut untuk jasa angkut kapal di wilayah semarang dan sekitarnya yang telah menggunakan Inaportnet.

## 2.2 Subyek Penelitian

Subyek penelitian yang dimaksud adalah: para karyawan PT Karisma Indah Lestari dan PT Pualam Emas Sejahtera khususnya di bagian operasional serta akan dilakukan pengecekan jawaban dari karyawan kepada konsumen yang menggunakan jasa pelayanan.

## 2.3 Teknik Pengumpulan Data

1. Interview atau wawancara
2. Observasi
3. Dokumentasi

## 2.4 Sumber Data

Data yang didapat oleh penulis diperoleh dari dua sumber yaitu sumber data sekunder sumber data primer dan

### a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah responden atau orang-orang yang terlibat langsung dengan obyek penelitian ini. Dalam hal ini data yang di dapat, diperoleh langsung dari sumbernya, yaitu mahasiswa penerima beasiswa.

### b. Sumber data sekunder (Istiyanto, 2005, h.38)

Sumber data sekunder adalah laporan-laporan, dokumen-dokumen, brosur-brosur, buku-buku pustaka yang memuat bahasan tentang obyek penelitian, artinya penulis memperoleh informasi secara tidak langsung.

## 2.5 Analisis Data

Analisa data menurut Patton (dalam Moleong, 3003: 103) dalam (Yulia, 2008:48) merupakan proses pengorganisasian data, mengurutkan data ke dalam pola kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan sehingga memperoleh informasi yang mendalam tentang objek-objek yang akan diteliti.

Setelah data diolah, maka langkah selanjutnya dilakukan analisis data yang fungsinya sebagai alat untuk menarik kesimpulan yang diharapkan, artinya akan dapat menjawab permasalahan yang telah dirumuskan. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode analisa kualitatif. Analisa ini berisikan pendeskripsian (menggambarkan) dengan rinci dan ukuran terhadap sesuatu yang akan diteliti dan dialami peneliti dilapangan (faisal, 1990: 82 dalam Yulia, 2008:48). Pengolahan dan analisis data dimulai dari hasil pengamatan atau observasi, hasil wawancara lalu diklasifikasikan dan memilah-milah sampai pada menyajikannya.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh pada saat pengumpulan data dari responden, maka diperoleh hasil Penerapan Inaportnet dalam peningkatan pelayanan konsumen perusahaan keagenan kapal di kota Semarang Inaportnet di PT Karisma Indah Lestari dan PT Pualam Emas Sejahtera Pelaksanaan inaportnet di pada PT Karisma Indah Lestari dan PT Pualam Emas Sejahtera telah dinilai dan akan meningkatkan pelayanan kapal dengan baik. Bahkan, dengan adanya sistem *online* dapat menghindari terjadinya kontak fisik antara petugas pelayanan, baik dari penyedia jasa kapal maupun dari pengguna jasa kapal. Inaportnet merupakan kegiatan tindak lanjut dari penandatanganan pakta integritas penerapan sistem Inaportnet. Inaportnet tersebut akan berfungsi baik jika aplikasi tersebut bersama dengan sistem pendukungnya terintegrasi dengan baik, maka dari itu semua sistem haruslah dibangun dan dikembangkan secara sinergis, yang akan melibatkan seluruh pemangku kepentingan. Kesiapan ini telah dilakukan oleh manajemen PT Karisma Indah Lestari dan PT Pualam Emas Sejahtera dengan menyiapkan semua sarana prasarana yang telah dimiliki oleh perusahaan.

Untuk melakukan pengolahan data dan informasi dipergunakan bantuan fasilitas teknologi informasi. Proses tersebut dimulai dari pengolahan data yang dimiliki oleh pihak Otoritas Pelabuhan dan Pelindo. Adapun informasi yang dilakukan pengolahan data terkait dengan proses bisnis Otoritas Pelabuhan/Kantor Kesyahbandaran dan P.T. Pelindo, Perusahaan Keagenan/perusahaan Kapal antara lain adalah sebagai berikut: i) Syahbandar yang bertanggung jawab terhadap pemberangkatan kapal dan kelaiklautan pelayaran; ii) Distrik Navigasi yang bertanggung jawab terhadap navigasi pelayaran serta keselamatan pelayaran; iii) Yang bertanggung jawab terhadap kegiatan bongkar muat di Pelabuhan yaitu PT. Pelindo; iv) Keagenan/perusahaan pelayaran Kapal bertanggung jawab untuk menjamin kelancaran Operasional kapal yang berada pada saat di Pelabuhan, dan menyelesaikan kewajiban finansial (disbursement), menyampaikan laporan realisasi kunjungan kapal-kapal di pelabuhan Indonesia.

- 1) Inaportnet adalah sistem pelayanan tunggal yang berbasis web/ internet yang mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhanan yang standar dalam sistem pelayanan barang dan kapal untuk seluruh instansi terkait (*stakeholder*)

di pelabuhan. Mulai tahun 2017 PT Karisma Indah Lestari dan PT Pualam Emas Sejahtera yang secara resmi menerapkan aplikasi inaportnet pada perusahaannya. Inaportnet penerapannya dilakukan dengan tujuan meningkatkan pelayanan kapal untuk dapat transparan, terpercaya, berjalan cepat, terstandarisasi dan dengan biaya yang minimal.

- 2) Kendala yang terjadi pada saat menginput dokumen ke dalam sistem inaportnet dan solusi pemecahan kendala  
Dengan sistem ini semua pengguna jasa pelayaran akan merasa nyaman dalam mengurus semua perijinan yang diperlukan. Akan tetapi kendala yang terjadi sering trouble karena terjadi banyak permintaan pelayanan, serta banyak dokumen masuk dan sehingga terjadi sistem yang sering mengakibatkan jaringan down. Oleh karena itu aplikasi atau portal tidak bisa di akses, sistem menjadi eror, dan mengakibatkan pelayanan tertunda, yang sering dialami oleh pengguna jasa yang membayar melalui bank. Beberapa masalah yang seringkali terjadi diantaranya pada saat proses *loading* pada sistem yang terkadang lambat, *error* dan terkadang kecepatan sistem untuk mengakses sesekali tidak maksimal sehingga mengakibatkan keterlambatan pada saat pengiriman dokumen. Kendala berikutnya adalah kendala masalah jaringan (Koneksi) seperti internet trouble sehingga menyebabkan permasalahan untuk memasukkan data pengiriman terhambat dan perlu dilakukan proses pemasukan data ulang yang akan menghambat pengiriman barang menjadi lama waktu pengirimannya.

#### 4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut: 1) Penggunaan system inaportnet telah dilaksanakan sejak tahun 2017 oleh PT Karisma Indah Lestari dan PT Pualam Emas Sejahtera, 2) Pelaksanaan system inaportnet sudah berjalan lancar dan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh Kementerian Perhubungan serta saat ini sudah ada beberapa karyawan yang terampil menggunakan system inaportnet tersebut, 3) Penggunaan system inaportnet dapat mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada pelanggan sehingga pelayanan yang diberikan lebih efektif dan efisien, 4) Meskipun system inaportnet sudah dilaksanakan, namun masih terdapat kendala yaitu seringnya terjadi trouble dengan jaringan internet berdampak keterlambatan dalam pengiriman dokumen. Selain itu aplikasi inaportnet juga masih sering down dan sulit untuk diakses, 5) Solusi untuk kendala atau masalah yang terjadi adalah dengan melakukan input data dan pengurusan secara manual dengan datang langsung pada perusahaan yang terkait pengurusan dokumen

#### UCAPAN TERIMAKASIH

Dalam proses penyusunan Penelitian ini, penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada Bapak Ibu serta perusahaan yang memberikan kesempatan kami dalam mencari data karena penulis menyadari bahwa kelancaran dalam penyusunan penelitian ini tidak lain berkat bantuan, dorongan, dan bimbingan orang-orang disekitar penulis, sehingga kendala-kendala yang penulis hadapi teratasi, serta kami ucapkan terimakasih kepada Kepala P3M Polimarin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abbas Salim, H.A. 1993. Manajemen Transportasi, Rajawali Pers, Jakarta.
- Capt. R. P. Suyono, M.Mar, 2007, Shipping Pengangkutan Intermodal Ekspor Impor Melalui Laut Edisi IV, Jakarta
- Istijanto, 2005. Aplikasi Praktis Riset Pemasaran. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor KM 21 tahun 2007 tentang Sistem Dan Prosedur Pelayanan Kapal, Barang Dan Penumpang Pada Pelabuhan Laut Yang Diselenggarakan Oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Kantor Pelabuhan, tanggal 12 Juni 2007
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No PM 157 Th 2015 tentang Penerapan Inaportnet Untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan tanggal 21 Oktober 2015
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor Pm 192 Tahun 2015 Perubahan Atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 157 Tahun 2015 tentang Penerapan Inaportnet Untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan tanggal 15 Desember 2015
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Sri Handayani. (2012). Aspek Hukum Perlindungan Konsumen dalam Pelayanan Air Bersih pada PDAM Tirtasari Binjai. Jurnal Non Eksakta (Volume 4 Nomor 1). Hlm. 2.