

**SKRIPSI**

**EVALUASI PENERAPAN SISTEM INAPORTNET DI  
PELABUHAN SEMAYANG BALIKPAPAN**

**Disusun dan diajukan oleh:**

**SRI UTARI**

**D031 18 1301**



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK PERKAPALAN**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS HASANUDDIN**

**GOWA**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**  
**EVALUASI PENERAPAN SISTEM INAPORTNET DI PELABUHAN**  
**SEMAYANG BALIKPAPAN**

Disusun dan diajukan oleh

**SRI UTARI**  
**D031 18 1301**

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Teknik Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin Pada tanggal 20 Januari 2023 dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,

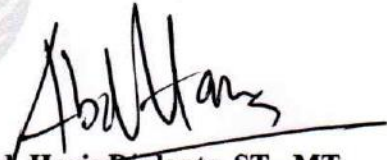
Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



**Dr. Andi Sitti Chairunnisa, ST., MT**

NIP: 19720818 199903 2 002

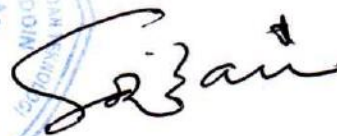


**Abd. Haris Djalante, ST., MT**

NIP: 19740810 200012 1 001



Ketua Program Studi,



**Prof. Dr. Eng. Suandar Baso, ST., MT**

NIP: 19730206 200012 1 002

## PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini ;

Nama : SRI UTARI  
NIM : D031181301  
Program Studi : TEKNIK PERKAPALAN  
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul

{ EVALUASI PENERAPAN SISTEM INAPORTNET DI PELABUHAN  
SEMAYANG BALIKPAPAN }

Adalah karya tulisan saya sendiri dan bukan merupakan pengambilan alihan tulisan orang lain dan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Semua informasi yang ditulis dalam skripsi yang berasal dari penulis lain telah diberi penghargaan, yakni dengan mengutip sumber dan tahun penerbitannya. Oleh karena itu semua tulisan dalam skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Apabila ada pihak manapun yang merasa ada kesamaan judul dan atau hasil temuan dalam skripsi ini, maka penulis siap untuk diklarifikasi dan mempertanggungjawabkan segala resiko.

Segala data dan informasi yang diperoleh selama proses pembuatan skripsi, yang akan dipublikasi oleh Penulis di masa depan harus mendapat persetujuan dari Dosen Pembimbing.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan isi skripsi ini hasil karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Gowa, Jum'at 20 Januari 2023

Yang Menyatakan



## ABSTRAK

**SRI UTARI**, (*Evaluasi Penerapan Sistem Inaportnet Di Pelabuhan Semayang Balikpapan “dibimbing oleh” Andi Sitti Chairunnisa dan Abd. Haris Djalante*)

Salah satu Pelabuhan di Indonesia adalah pelabuhan Semayang Balikpapan, Terhitung mulai 20 september 2017 kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) kelas 1 Semayang menerapkan sistem tunggal pengurusan dokumen pelayaran melalui Indonesia Port Integration System (*Inaportnet*). Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja pelaksanaan sistem Inaportnet di pelabuhan Semayang Balikpapan. Dalam penelitian ini dilakukan survei lapangan dengan mewawancarai beberapa responden dari pihak administrator otoritas pelabuhan dan agen pelayaran. Data analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis*, yaitu Metode yang digunakan untuk memperoleh tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dengan harapan responden. Hasil penelitian menggunakan metode *Importance Performance Analysis* didapatkan nilai tingkat kesesuaian (Tki) antara kinerja dengan apa yang diharapkan oleh pengguna administrator otoritas pelabuhan yaitu sangat baik dengan persentase 90% atau <100% dan agen pelayara yaitu sangat baik dengan persentase 95% atau <100%. sehingga masih diperlukan adanya perhatian dan perbaikan sistem inaportnet, terdapat 4 atribut dimensi kinerja oleh pengguna administrator otoritas pelabuhan yaitu Integrasi data, Unit layanan sistem inaportnet, Monitoring dokumen, dan Training dan kemudian 3 atribut dimensi kinerja oleh pengguna agen pelayaran yaitu Kendala sistem inaportnet, Media layanan sistem inaportnet, dan Transparansi layanan sistem inaportnet. Dari hasil analisis tingkat kesesuaian antara kinerja dengan apa yang diharapkan oleh pengguna administrator otoritas pelabuhan dan agen pelayaran masuk dalam kategori sangat baik.

**Kata Kunci:** *Inaportnet, pelayanan, pelabuhan*

## ABSTRACT

**SRI UTARI**, (*Evaluation Of The Implementation Of The Inaportnet System At The Port Of Semayang Balikpapan “supervised by” Andi Sitti Chairunnisa and Abd. Haris Djalante*)

One of the ports in Indonesia is the Semayang Balikpapan port, starting from 20 september 2017 Syahbandar office and Port Authority (KSOP) class 1 Semayang implements a single system of handling shipping documents through the Indonesia Port Integration System (Inaportnet). This study aims to measure the performance of the Inaportnet system implementation at the Semayang Balikpapan port. In this study, a field survey was conducted by interviewing several responders from port authority administrators and shipping agencies. The analysis data uses the Importance Performance Analysis method, which is a method used to obtain a degree of conformity between service performance and respondents' expectations. The results of the study using the Importance Performance Analysis method obtained a value of the level of conformity (Tki) between performance and what is expected by port authority administrator users, namely very good with a percentage of 90% or <100% and shipping agents, namely very good with a percentage of 95% or <100%. so that there is still a need for attention and improvement of the inaportnet system, there are 4 attributes of performance dimensions by port authority administrator users, namely data integration, inaportnet system service units, document monitoring, and training and then 3 performance dimension attributes by shipping agent users, namely inaportnet system constraints, inaportnet system service media, and inaportnet system service transparency. From the results of the analysis, the level of conformity between performance and what is expected by port authority administrators and shipping agents falls into the category of excellent.

**Keywords:** Inaportnet, service, port

## KATA PENGANTAR

*Assalamu 'alaikum wa rahmattullahi wa barakatuh*

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta shalawat dan salam penulis curahkan kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir penelitian ini. Berdasarkan hasil seminar proposal judul penelitian yang dikaji adalah

### “EVALUASI PENERAPAN SISTEM INAPORTNET DI PELABUHAN SEMAYANG BALIKPAPAN”

Pengerjaan tugas akhir ini merupakan persyaratan bagi setiap mahasiswa untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada Departemen Teknik Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin. Penulis menyadari bahwa penyelesaian tugas akhir ini adalah suatu kebanggaan tersendiri, karena tantangan dan hambatan yang menghadang selama mengerjakan tugas akhir ini dapat terlewati dengan usaha dan upaya yang sungguh-sungguh. Dalam penyusunan laporan penulis tidak mungkin melakukan sendiri tanpa adanya bantuan dari orang-orang disekitar. Melalui lembar ini penulis mengucapkan banyak terimah kasih kepada :

1. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Risno dan Ibunda A. Rusmah, dan adik tercinta Zigit Rayn Aditya atas segala dukungan, kesabaran pengorbanan, semangat, materi dan doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik.
2. Keluarga besar alm Sunaryo yundu / Nani dan A. Hamzah / Hj. P. Mocong beserta om Arifuddin, om Arifin dan tante Eka ismaya, tante ayu ramdani dan tante rina , yang telah memberikan dukungan baik dari segi materi maupun semangat dan doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan studi di departemen teknik perkapalan.
3. Ibu Dr. Andi Sitti Chairunnisa, ST., MT selaku pembimbing I dan Bapak Abd Haris Djalante, ST., MT. selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dalam pengerjaan skripsi ini.

4. Bapak Prof. Dr.Eng. Suandar Baso, ST., MT selaku ketua Departemen Teknik Perkapalan Universitas Hasanuddin.
5. Ibu Dr. Andi Sitti Chairunnisa, ST., MT , Bapak Abd Haris Djalante, ST., MT , Ibu Wihdat Djafar, ST., MT., MlogSupChMgmt dan Ibu Dr. Ir. Hj Misliah Ms.Tr selaku dosen labo transportasi kapal.
6. Bapak Dr. Ir. Syamsul Asri, MT. selaku Penasehat Akademik yang selalu membimbing dan memberikan arahan dalam perencanaan mata kuliah.
7. Ibu Wihdat Djafar, ST., MT., MlogSupChMgmt dan Bapak Wahyuddin ST., MT. selaku penguji dalam tugas akhir ini.
8. Ibu Utu, Pak Afif, Kak Ani dan Kak Jeje selaku staf departemen perkapalan Fakultas teknik Universitas Hasanuddin atas segala kebaikan dan kesabarannya selama penulis mengurus segala administrasi di kampus.
9. Seluruh Dosen Departemen Teknik Perkapalan Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin atas segala kebaikan dan kemurahan hatinya.
10. Kepada pihak KSOP Kelas 1 Balikpapan dan Agen pelayaran pelabuhan semayang Balikpapan yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan meluangkan waktunya sebagai responden pada penelitian ini.
11. Kepada teman-teman THRUZTER 2018, terima kasih telah memberi pengalaman tentang persahabatan selama penulis menuntut ilmu di Jurusan Perkapalan.
12. Kepada teman-teman seperjuangan Labo Transportasi kapal 2018.
13. Kepada pemilik NIM D031181028 yang telah kebersamai penulis selama perkuliahan, terima kasih telah bertahan hingga akhir.
14. Kepada teman diskusi Dian Jenni Maudy terima kasih telah menjadi partner ujian dalam menyelesaikan tugas akhir ini
15. Kepada ciwi-ciwi angkatan 2018 atas kebersamaan dan kerja samanya dalam perkuliahan dan berkegiatan di teknik perkapalan.
16. Kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu.
17. Penulis menyadari bahwa didalam tugas akhir ini masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan meminta kritikan

yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian ini. Akhirnya penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti sendiri maupun bagi semua pihak yang berkenan untuk membaca dan mempelajarinya.

*Wa'alaikumussalam wa rahmatullahi wabarakatuh*

Makassar, 5 Januari 2023

**PENULIS**



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
ABSTRAK .....	iii
ABSTRACT .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI SIMBOL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Batasan Masalah.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penelitian .....	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Pelabuhan .....	5
2.2 Fungsi Pelabuhan.....	6
2.3 Peranan Pelabuhan.....	7
2.4 Prosedur Clearance pada Pelabuhan.....	8
2.4.1 Prosedur Clearance In (Pelayanan Kapal Masuk) .....	8
2.4.2 Prosedur Clearance Out (Pelayanan Kapal Keluar).....	9
2.5 Sistem Inaportnet.....	11
2.5.1 Pengertian Inaportnet (Indonesia Port Integration System).....	11
2.5.2 Tujuan dan Manfaat Inaportnet.....	17
2.5.3 Instansi yang Terkait dengan Sistem Inaportnet .....	18
2.5.3.1 Kantor Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC).....	18
2.5.3.2 Administrator Pelabuhan .....	19

2.5.3.3 Syahbandar.....	20
2.5.3.4 Kantor Imigrasi .....	20
2.5.3.5 Kantor Pelabuhan Indonesia (Pelindo) .....	20
2.5.4 Pertukaran Dokumen dalam sistem Portnet.....	20
2.6 Parameter Kinerja Pelayanan Inaportnet .....	24
2.7 Uji Validitas Dan Reliabilitas.....	25
2.7.1 Uji Validitas .....	25
2.7.2. Uji Reliabilitas .....	26
2.8 Metode Importance Performance Analysis .....	27
2.8.1. Perhitungan Importance Performance Analysis .....	27
BAB III.....	32
METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian .....	32
3.2 Jenis Data Penelitian.....	32
3.3 Metode Pengumpulan Data .....	32
3.4 Metode Analisis Data .....	33
3.5 Penentuan Sampling .....	33
3.6. Tahapan Penelitian .....	34
3.7 Kerangka Pikir Penelitian.....	35
BAB IV .....	36
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	36
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	36
4.1.1. Sejarah Singkat Objek Penelitian .....	36
4.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	37
4.2.1 Uji Validitas Administrator Otoritas Pelabuhan .....	37
4.2.2 Uji Validitas Agen Pelayaran .....	39
4.2.3 Uji Reliabilitas .....	41
4.3 Gambaran Karakteristik Responden.....	42
4.3.1 Karakteristik Responden Administrator Otoritas Pelabuhan.....	42
4.3.2 Karakteristik Responden Agen Pelayaran .....	43
4.4. Analisis Kinerja Penerapan Sistem Inaportnet Dipelabuhan Semarang Balikpapan Oleh Administrator Otoritas Pelabuhan .....	44
4.4.1. Indikator Kinerja.....	44
4.4.2. Analisis Tingkat Kesesuaian Kinerja Dan Kepentingan.....	45

4.4.3. Kinerja Administrator Otoritas Pelabuhan .....	46
4.5. Analisis Kinerja Penerapan Sistem Inaportnet Dipelabuhan Semayang Balikpapan Oleh Agen Pelayaran.....	63
4.5.1. Indikator Kinerja.....	63
4.5.2. Analisis Tingkat Kesesuaian Kinerja Dan Kepentingan.....	65
4.5.3. Kinerja Agen Pelayaran .....	66
BAB V.....	82
PENUTUP.....	82
5.1 Kesimpulan.....	82
5.2 Saran .....	83
DAFTAR PUSTAKA .....	84
LAMPIRAN.....	86

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Menu Login Inaportnet.....	15
Gambar 2 Halaman Pertama Sistem Inaportnet .....	15
Gambar 3 Menu Login Simpadu.....	22
Gambar 4 Menu Login Inaportnet.....	23
Gambar 5 Ilustrasi Diagram Kartesius.....	30
Gambar 6 Persentase Perusahaan Inaportnet .....	33
Gambar 7 Grafik karakteristik responden Administrator Otoritas Pelabuhan .....	42
Gambar 8 Grafik karakteristik responden Agen Pelayaran.....	43
Gambar 9 Diagram Kartesius Kinerja Administrator Otoritas Pelabuhan.....	59
Gambar 10 Diagram Kartesius Kinerja Agen Pelayaran .....	78

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Skala Tingkat Kepentingan .....	28
Tabel 2 Skala Tingkat Kinerja .....	28
Tabel 3 Kriteria Penilaian Tingkat Kesesuaian .....	29
Tabel 4 Tahapan Penelitian .....	34
Tabel 5 Hasil Uji Validitas Kinerja (Administartor Otoritas Pelabuhan) .....	37
Tabel 6 Hasil Uji Validitas Kipentingan (Administartor Otoritas Pelabuhan) ....	38
Tabel 7 Hasil Uji Validitas Kinerja (Agen Pelayaran) .....	39
Tabel 8 Hasil Uji Validitas Kipentingan (Agen Pelayaran).....	40
Tabel 9 Hasil Uji Reliabilitas (Administrator Otoritas Pelabuhan) .....	41
Tabel 10 Hasil Uji Reliabilitas (Agen Pelayaran) .....	42
Tabel 11 Hasil Penilaian Responden Pada Dimensi Kinerja A1 .....	46
Tabel 12 Tingkat Kesesuaian Dimensi Keamanan Dan Kecepatan Sistem.....	48
Tabel 13 Tingkat Kesesuaian Dimensi Kemudahan Akses .....	50
Tabel 14 Tingkat Kesesuaian Dimensi Kepuasan Dan Pemahaman Pengguna....	53
Tabel 15 Tingkat Kesesuaian Kinerja Administrator Otoritas Pelabuhan.....	54
Tabel 16 Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Tingkat Kepentingan.....	57
Tabel 17 Ordinat Setiap Indikator Pada Diagram Kartesius .....	59
Tabel 18 Hasil Penilaian Responden Pada Dimensi Kinerja B1.....	65
Tabel 19 Tingkat Kesesuaian Dimensi Keamanan Dan Kecepatan Sistem.....	68
Tabel 20 Tingkat Kesesuaian Dimensi Kemudahan Akses .....	70
Tabel 21 Tingkat Kesesuaian Dimensi Kepuasan Dan Pemahaman Pengguna....	73
Tabel 22 Tingkat Kesesuaian Kinerja Agen Pelayaran.....	74
Tabel 23 Nilai Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Tingkat Kepentingan.....	76
Tabel 24 Ordinat Setiap Indikator Pada Diagram Kartesius .....	78

## DAFTAR SINGKATAN DAN ARTI SIMBOL

Lambang / Singkatan	Arti dan Keterangan
$r_{xy}$	Koefisien korelasi
$n$	Banyaknya sampel
$\Sigma XY$	Jumlah perkalian variabel x dan y
$\Sigma X$	Jumlah nilai variabel x
$\Sigma Y$	Jumlah nilai variabel y
$\Sigma X^2$	Jumlah pangkat dari nilai variabel x
$\Sigma Y^2$	Jumlah pangkat dari nilai variabel y
$r$	Koefisien reliabilitas yang dicari
$k$	Jumlah butir pernyataan
$\sigma_i^2$	Varian butir-butir pernyataan
$\sigma^2$	Varian skor pernyataan
$X_i$	Kinerja
$Y_i$	Kepentingan (harapan)
$T_{ki}$	Tingkat kesesuaian masing-masing variabel
$\bar{X}$	Skor rata-rata tingkat kinerja
$\bar{Y}$	Skor rata-rata tingkat kepentingan
$N$	Jumlah responden
$K$	Jumlah variable yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Administrator Otoritas Pelabuhan.....	86
Lampiran 2. Kuesioner Agen Pelayaran .....	87
Lampiran 3. Kuesioner Meylia, A. (2020). .....	88
Lampiran 4. Kuesioner Firnanda, R., & Hati, S. W. (2021). .....	89
Lampiran 5. Pengambilan data administrator otoritas pelabuhan.....	90
Lampiran 6. Pengambilan data agen pelayaran.....	91
Lampiran 7. Kuesioner Agen pelayaran melalui Google form.....	92
Lampiran 8. Rekap Hasil Kuesioner Administrator Otoritas Pelabuhan .....	95
Lampiran 9. Rekap Hasil Kuesioner Agen pelayaran .....	97
Lampiran 10. Hasil uji validitas kuesioner Administartor otoritas pelabuhan.....	103
Lampiran 11. Hasil uji validitas kuesioner Agen pelayaran .....	105
Lampiran 12. Hasil uji reliabilitas kuesioner Administartor otoritas pelabuhan ..	107
Lampiran 13. Hasil uji reliabilitas kuesioner agen pelayaran .....	108
Lampiran 14. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	109

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Era revolusi industri 4.0 yang telah terjadi hingga saat ini. Revolusi ini sangat berperan penting dalam membantu perusahaan dalam melakukan transformasi digital menuju manajemen yang berbasis teknologi. Sejalan dengan hal tersebut khususnya dalam bidang transportasi laut berupa perkembangan layanan berbasis online sebagai upaya dalam menunjang dan meningkatkan layanan operasional di pelabuhan.

Pelabuhan merupakan suatu simpul sistem transportasi laut dan darat, karena sifatnya sebagai tempat peralihan moda angkutan, maka pelabuhan harus dihubungkan dengan sistem darat dan dilengkapi dengan berbagai macam kemudahan, diantaranya tempat yang aman untuk berlabuhnya kapal, pelayanan kapal selama berlabuh dan ketika akan melanjutkan pelayaran, jasa terminal untuk muatan dalam proses bongkar muat barang. Oleh karena itu dalam suatu pelabuhan harus memiliki sistem yang memiliki kemampuan dalam menunjang operasional pelayanan kapal khususnya proses bongkar muat pelabuhan sehingga waktu yang digunakan dapat terpakai secara efektif dan efisien.

Salah satu Pelabuhan di Indonesia adalah pelabuhan Semayang Balikpapan, yang berlokasi di jalan Yos Sudarso N0.30, Prapatan, Kecamatan Balikpapan Selatan, Kota Balikpapan, Provinsi Kalimantan Timur. Pelabuhan tersebut melakukan kegiatan-kegiatan seperti bongkar muat peti kemas, penumpukan peti kemas, *receiving* dan *delivery* peti kemas dan berbagai kegiatan lainnya yang ada dipelabuhan. Terhitung mulai 20 september 2017 kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) kelas 1 Semayang menerapkan sistem tunggal pengurusan dokumen pelayaran melalui Indonesia Port Integration System (*Inaportnet*). Penerapan layanan ditandai dengan peluncuran layanan bertajuk Go Live Inaportnet serentak di tiga kota melalui *teleconference* dengan kementrian perhubungan, salah satunya yaitu pelabuhan Semayang Balikpapan.



Pelabuhan Semayang adalah sebuah pelabuhan yang dikelola oleh PT. Pelabuhan Indonesia IV. Pelabuhan ini berada pada alur laut kepulauan Indonesia II ditepi selat Makassar. Saat ini sarana dan prasarana yang terdapat dipelabuhan Semayang Balikpapan antara lain dermaga dengan panjang 4.89,5 m dan lebar 21 m, kedalaman kolam 8 s/d 12 m LWS, gudang seluas 2.450 m<sup>2</sup>, lapangan penumpukan seluas 12.663 m<sup>2</sup> dan terminal peti kemas seluas 6.288 m<sup>2</sup>.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 157 Tahun 2015 tentang Penerapan Inaportnet Untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan. “Inaportnet adalah sistem layanan tunggal secara elektronik berbasis internet/web untuk mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhanan yang standar dalam melayani kapal dan barang secara fisik dari seluruh instansi dan pemangku kepentingan di Pelabuhan”.

Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting di dunia usaha dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Sehingga di era teknologi sekarang ini pelabuhan Semayang Balikpapan ini dalam menunjang kinerja pelayanan kapal dipelabuhan dengan menggunakan sebuah sistem berbasis online diantaranya Inaportnet yang dikeluarkan oleh kementerian perhubungan untuk melakukan pelayanan administrasi pelabuhan. Inaportnet adalah suatu sistem dimana tersedianya suatu wadah (*portal*) untuk dioperasikan dan diintegrasikannya untuk seluruh pola kegiatan baik pelayanan dan perizinan (*clearance*) dari seluruh instansi yang terkait *government agencies* yang melaksanakan kegiatan di pelabuhan, sehingga akan mampu meningkatkan kinerja penanganan atas kegiatan perdagangan dan lalulintas barang, terutama mendorong percepatan proses *port clearance*.

Eksistensi inaportnet sangat penting dalam mengurangi waktu tunggu kapal masuk ke pelabuhan. Tingginya biaya biaya logistic tidak hanya karena *dwelling time*, tetapi juga lamanya waktu tunggu diluar DLKR pelabuhan. *Dwelling time* sangat mempengaruhi perekonomian karena menambah ketidakpastian pada proses ekspor sehingga sulit bagi industri lokal untuk menjual barangnya keluar negeri. Sistem layanan tunggal dan informasi kepelabuhanan berbasis internet (*Inaportnet*)

ini oleh sebagian pelaku usaha hingga kini belum juga berjalan maksimal terutama dalam kaitan keterpaduan pelayanan dengan *national single window*. Sistem inaportnet tidak selamanya juga berjalan lancar karena ada faktor internal seperti *maintenance system* atau suatu perbaikan sistem pada jam-jam tertentu yang dapat menghambat proses *port clearance* (Johny, 2019).

Sehubungan dengan hal tersebut dalam penelitian ini akan mengevaluasi penerapan sistem inaportnet di pelabuhan Semayang Balikpapan. Peneliti berharap hasil dari penelitian ini nantinya dapat membantu dan menjadi masukan bagi pengguna jasa sistem inaportnet terkhusus pada pelabuhan Semayang Balikpapan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Agar penelitian yang disusun pada skripsi ini lebih terarah, maka perlu dirumuskan objek permasalahan yang terdapat pada Pelabuhan Semayang Balikpapan yaitu Bagaimana Kinerja pada pelaksanaan sistem Inaportnet di pelabuhan Semayang Balikpapan.

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya, maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah Mengukur Kinerja pelaksanaan sistem Inaportnet di pelabuhan Semayang Balikpapan.

## **1.4 Batasan Masalah**

Agar pembahasan yang dilakukan terarah dan tidak menyimpang dari tujuan yang ingin dicapai, maka perlu dibuat Batasan-batasan yang diperlukan dalam pemecahan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan hanya untuk pelayanan kapal dengan sistem inaportnet di pelabuhan Semayang Balikpapan
2. Penelitian dilakukan pada Administrator Otoritas Pelabuhan dan Agen Pelayanan Pelabuhan Semayang Balikpapan.

## 1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan  
 Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan informasi tingkat keberhasilan sistem inaportnet pada pelayanan kapal
2. Bagi penulis  
 Untuk menerapkan metode atau ilmu yang diperoleh selama perkuliahan dan melatih dalam menganalisa permasalahan yang ada serta mencari penyelesaiannya.
3. Bagi pembaca  
 Dapat digunakan sebagai bahan pengetahuan serta sebagai perbandingan dan sumber acuan untuk bidang kajian yang sama.

## 1.6 Sistematika Penelitian

Dalam pembahasan skripsi ini, rencana sistematika penulisan terdiri dari beberapa bab dengan rincian sebagai berikut:

- |         |                        |  |
|---------|------------------------|--|
| BAB I   | : PENDAHULUAN          | Berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan                           |
| BAB II  | : LANDASAN TEORI       | Bab ini menjelaskan tentang teori-teori dari berbagai literatur yang menunjang pembahasan dan digunakan sebagai dasar pemikiran dari penelitian ini. |
| BAB III | : METODE PENELITIAN    | Berisi tentang metode pengumpulan data dan kerangka pikir  |
| BAB IV  | : HASIL DAN PEMBAHASAN | Bab ini berisi tentang analisa   |
| BAB V   | : PENUTUP              | Berisi kesimpulan dan saran  |

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pelabuhan**

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 74 Tahun 2021, 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.

Menurut Peraturan Pemerintah No.69 Tahun 2001 Pasal 1 ayat 1, tentang Kepelabuhanan, pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas - batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

Menurut A. Chairunnisa Mappangara (2016), berdasarkan penggunaannya, pelabuhan laut dibedakan menjadi pelabuhan umum dan terminal khusus (dahulu disebut sebagai pelabuhan khusus). Pelabuhan umum terdiri dari pelabuhan yang diusahakan dan pelabuhan umum yang tidak diusahakan. Adapun Terminal Khusus adalah terminal yang terletak di luar daerah lingkungan kerja dan daerah lingkungan kepentingan pelabuhan yang merupakan bagian dari pelabuhan terdekat untuk kepentingan sendiri sesuai dengan usaha pokoknya

Menurut KM 53 tahun 2002, Pelabuhan adalah tempat yang terdiri dan daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi.

## 2.2 Fungsi Pelabuhan

Fungsi Pelabuhan Menurut Dharmanto Ambarita dan Freddy J. Rumambi, (2017).

Fungsi pelabuhan dibagi menjadi empat, yaitu :

a) Gateway

Berawal dari kata pelabuhan atau *port* yang berasal dari kata Latin *porta* telah bermakna sebagai pintu gerbang atau *Gateway*. Pelabuhan berfungsi sebagai pintu yang dilalui orang dan barang ke dalam maupun ke luar pelabuhan yang bersangkutan. Disebut sebagai pintu karena pelabuhan adalah jalan atau area resmi bagi lalu lintas barang perdagangan. Masuk dan keluarnya barang harus memenuhi prosedur kepabeanan dan kekarantinaan, di luar jalan resmi tersebut tidak dibenarkan.

b) Link

Keberadaan pelabuhan pada hakikatnya memfasilitasi pemindahan barang muatan anatar moda transportasi darat (*inland transport*) dan moda transportasi laut (*maritime transport*) menyalurkan barang masuk dan keluar daerah pabean secepat dan seefisien mungkin. Pelabuhan versi UNCTAD berfungsi sebagai mata rantai (*link*) yang menjadi penghubung rangkaian transportasi atau A port is, therefore, an essential link in the international maritime transport chain dan menyatakan bahwa “the primary function of a sea port is to transfer cargo between maritime and inland transport quickly and efficiently”. Pada fungsinya sebagai link ini terdapat setidaknya tiga unsur penting yakni:

- 1) Menyalurkan atau memindahkan barang muatan dari kapal ke truk;
- 2) Operasi pemindahan berlangsung cepat artinya minimum delay; dan
- 3) Efisien dalam arti biaya.

c) Interface

Barang muatan 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 dan demikian juga di pelabuhan bongkar dipindahkan dari/ke sarana angkut dengan menggunakan berbagai fasilitas dan peralatan mekanis maupun non mekanis. Peralatan untuk

memindahkan muatan menjembatani kapal dengan truk/ kereta api atau truk/kereta api dengan kapal. Pada kegiatan tersebut fungsi pelabuhan adalah antar muka (*interface*). Di setiap operasi pemindahan barang yang terdiri dari operasi kapal, operasi transfer dermaga, operasi gudang/lapangan, dan operasi serah- terima barang alat-alat angkat & angkut (*lifting & transfer equipment*) mutlak perlu. Pada pelayanan barang muatan curah fungsi interface secara fisik nyata sekali. Peralatan loader/unloader menghubungkan kapal dengan kereta api/truk di darat. Keandalan (*reliability*) alat alat dan metode 10 kerja yang sistemik merupakan unsur penentu tingkat kecepatan, kelancaran, dan efisiensi aktivitas kepelabuhanan.

d) Industrial

Entity Pelabuhan yang diselenggarakan secara baik akan bertumbuh dan akan menyuburkan bidang usaha lain sehingga area pelabuhan menjadi zona industri terkait dengan kepelabuhanan atau a port could be regarded as a collection of businesses (*ie. Pilotage, towage, stevedoring, storage, bonded warehouse, container, bulk, tanker, cruises, bunkering, water supply*) serving the international trade.

### **2.3 Peranan Pelabuhan**

Pelabuhan berperan penting dalam kegiatan transportasi, perdagangan dan industri. Berikut penjelasan masing masing peran pelabuhan. Pada bidang transportasi, pelabuhan sebagai tumpuan tatanan kegiatan ekonomi dan kegiatan pemerintah merupakan sarana untuk menyelenggara pelayanan jasa pelabuhan dalam menunjang penyelenggaraan angkutan laut. Adapun dalam bidang perdagangan, keberadaan pelabuhan yang memadai fasilitasnya akan memberikan kesempatan yang lebih luas dalam menentukan hubungan perdagangan baik secara regional maupun internasional, dalam arti posisi suatu negara akan menjadi lebih baik dalam menerima barang dari suatu negara asal yang memberikan persyaratan yang paling menguntungkan, dan ekspor barang-barang produksi domestik langsung kepada pasar yang paling diinginkan di negara-negara lain yang membutuhkan. Sementara dalam bidang industri, peran pelabuhan dalam kegiatan industri dapat

dilihat dari beradanya industri di dalam ataupun di sekitar pelabuhan. Untuk peran pelabuhan dalam bidang industri, terdapat kelompok industri utama, yaitu: industri yang berkaitan langsung dengan transportasi ataupun operasional pelabuhan, seperti industri pembangunan dan pemeliharaan kapal, dan buruh dalam jumlah relatif besar. Keberadaan industri dan pelabuhan saling menguntungkan karena industri yang berorientasi ekspor ataupun industri yang bergantung pada bahan baku atau semi finished product, semi finished product yang diimpor dari luar pulau, maka pilihan lokasi dekat pelabuhan adalah meringankan biaya transportasi dan industri yang sama sekali tidak berhubungan dengan angkutan laut.

## **2.4 Prosedur Clearance pada Pelabuhan**

Port Clearance atau Persetujuan Berlayar merupakan syarat untuk kapal dapat memasuki atau keluar dari pelabuhan tambat (*Clearance In/ Clearance Out*). Di Indonesia ketentuan yang mengatur arus keluar masuk kapal di pelabuhan ada dalam UU 17 tahun 2008. Permenhub KM 21 tahun 2007, Permenhub PM 93 tahun 2013 yang telah diubah dengan Permenhub 74 tahun 2016. Permenhub PM 82 tahun 2014.

Angkutan laut merupakan bagian dari sistem transportasi nasional yang harus dikembangkan potensi dan peranannya untuk mewujudkan sistem transportasi yang efektif dan efisien, Dalam konteks pembangunan nasional, pengembangannya diarahkan untuk mendukung kegiatan ekonomi dan pola distribusi nasional yang mantap dan dinamis. Karena angkutan laut tidak bisa dibatasi oleh batas daerah administratif, maka arah pembangunan angkutan laut nasional difokuskan pada pendekatan wilayah pulau dan kepulauan (Mappangara, A. S. dkk, 2012)

### **2.4.1 Prosedur Clearance In (Pelayanan Kapal Masuk)**

Clearance In kapal merupakan kegiatan masuknya kapal ke dalam pelabuhan tambat untuk melakukan kegiatan bongkar muat nya, namun muatan kapal dapat berupa barang atau orang. Berdasarkan ketentuan dalam Permenhub KM 21 tahun 2007, prosedur masuknya kapal ke dalam pelabuhan dibagi menjadi 2 jenis, yang pertama adalah untuk pelabuhan yang hanya melayani perdagangan domestic, dan pelabuhan yang juga melayani perdagangan internasional.

Pelaksanaan Clearance In kapal dilaksanakan oleh Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, perusahaan 18 pelayaran Indonesia, agen kapal (agen umum/sub agen) dan nahkoda kapal. Masing – masing pelaksana memiliki peran tersendiri, alur Clearance In kapal dimulai dari pemberitahuan rencana kedatangan kapal oleh nahkoda minimal satu hari sebelum kapal tiba di pelabuhan kepada Syahbandar. Sesi lalu lintas dan angkutan laut, dan kepada agen kapal. Setelah laporan diterima, agen kapal berkewajiban untuk mempersiapkan dokumen – dokumen kapal untuk selanjutnya diperiksa oleh Syahbandar. Dokumen yang harus dipersiapkan tersebut adalah salinan dokumen muatan kapal, Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK), Laporan Kedatangan Dan Keberangkatan Kapal (LK3), salinan Ship Particular, salinan Rencana Pola Trayek (RPT), seluruh dokumen dimasukkan sebagai lampiran Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB). Syahbandar setelah menerima pengajuan PPKB dari agen akan memeriksa dokumen – dokumen kapal dan merencanakan pelayanan serta menyiapkan fasilitas pelayanan jasa kepelabuhanan. Setelah proses pemeriksaan selesai Syahbandar akan melakukan koordinasi dengan agen kapal pada forum pelayanan kapal, barang dan penumpang dan bersamaan dengan itu mengeluarkan Clearance In untuk menetapkan pelayanan kapal. Seiringan dengan proses penerbitan Clearance In agen kapal menunjuk Perusahaan Bongkar Muat (PBM) dan menyiapkan surat pemberitahuan kegiatan bongkar muat yang akan diajukan dan diperiksa kesesuaiannya oleh Syahbandar, penilaian terhadap kesesuaian dilihat dari pengoptimalan nilai penggunaan Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM).

#### **2.4.2 Prosedur Clearance Out (Pelayanan Kapal Keluar)**

Clearance Out adalah kegiatan berlayarnya sebuah kapal Port Clearance atau Surat Persetujuan Berlayar. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 82 Tahun 2014 Surat Persetujuan Berlayar adalah dokumen negara yang dikeluarkan oleh Syahbandar kepada setiap kapal yang akan berlayar. Setiap kapal yang hendak berlayar harus memiliki surat persetujuan berlayar yang diterbitkan oleh Syahbandar atau Syahbandar di pelabuhan perikanan kecuali kapal perang dan/atau kapal negara/kapal pemerintah sepanjang tidak dipergunakan untuk kegiatan niaga.



Syahbandar yang 19 dapat menerbitkan surat persetujuan berlayar meliputi Kepala Kantor Kesyahbandaran Utama, Kepala Kantor Pelabuhan, Kepala Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, dan Kepala Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan. Syahbandar di pelabuhan perikanan adalah pejabat/petugas yang berwenang menangani kesyahbandaran di pelabuhan perikanan.

Surat persetujuan berlayar yang diterbitkan Syahbandar hanya berlaku selama 1x24 jam dan untuk sekali pelayaran. Permohonan surat persetujuan berlayar diajukan oleh pemilik atau operator kapal secara tertulis kepada Syahbandar. Permohonan tersebut dilengkapi dengan surat pernyataan nahkoda (*Master Sailing Declaration*) dan bukti-bukti pemenuhan kewajiban kapal lainnya sesuai dengan tujuan kapal tersebut berlayar. Bukti pemenuhan kewajiban lainnya di antaranya, Bukti Pembayaran Jasa Kepelabuhanan, Bukti Pembayaran Jasa Kenavigasian, Bukti Pembayaran Penerimaan Uang Perkapalan, Persetujuan (*Clearance*) Bea dan Cukai, Persetujuan (*Clearance*) Imigrasi, Persetujuan (*Clearance*) Karantina Kesehatan dan / atau Persetujuan (*Clearance*) Karantina hewan dan tumbuhan. Kapal perikanan wajib dilengkapi dengan surat laik operasi dari pengawas perikanan.

Syahbandar memerlukan data yang diperoleh dari Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu Biro Klasifikasi Indonesia (BKI) yang merupakan badan khusus untuk melakukan pengawasan terhadap angkutan laut (kapal) dalam konstruksi dan kelengkapan kapal agar syahbandar dapat mengeluarkan surat-surat atau dokumen dokumen yang akan digunakan angkutan laut untuk melakukan pelayaran. Berkas permohonan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (*Port Clearance*) diserahkan kepada Syahbandar setelah semua kegiatan di atas kapal selesai dan kapal siap untuk berlayar yang dinyatakan dalam surat pernyataan kesiapan kapal berangkat dari Nakhoda (*Master Sailing Declaration*). Setelah permohonan diajukan Syahbandar melakukan pemeriksaan kelengkapan dan validitas dari surat dan dokumen kapal. Apabila ada laporan mengenai kapal yang tidak memenuhi persyaratan kelaiklautan dan keamanan kapal Syahbandar berwenang melakukan pemeriksaan 20 kapal. Jika terdapat hal-hal yang bersifat pelanggaran atau adanya kekurangan pada kapal, surat ijin berlayar tidak dapat diberikan, dan kepada

nahkoda atau perusahaan pelayaran diperintahkan untuk melengkapi kekurangan, menurunkan muatan atau penumpang apabila jumlah penumpang kapal berlebih, atau menyelesaikan dokumen apabila sudah tidak berlaku lagi.

## **2.5 Sistem Inaportnet**

Berdasarkan The Declaration of ASEAN Concord II (Bali Concord II) pada 7 Oktober 2003 dan Instruksi Presiden No.3 Tahun 2006 & Inpres No.6 Tahun 2007 tentang Fokus Program Ekonomi Tahun 2008-2009 serta Keputusan Menko Perekonomian KEP- 19/M.EKON/04/2008 tentang Pembentukan Tim Persiapan NSW maka Pemerintah membentuk panitia persiapan National Single Window (NSW) yang diketuai oleh menteri keuangan dan dibantu oleh menteri perhubungan dan menteri perdagangan serta para pejabat.

National Single Window (NSW) terdiri dari dua pilar cakupan layanan, yakni Trade System (*TradeNet*) dan Port System (*Inaportnet*). TradeNet yaitu sistem yang menangani masalah dokumen dan kepabeaian sementara Inaportnet mengatur perizinan keluar masuk kapal terutama proses Port Clearance di Pelabuhan.

### **2.5.1 Pengertian Inaportnet (Indonesia Port Integration System)**

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 157 Tahun 2015 tentang Penerapan Inaportnet Untuk Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan. Pada peraturan tersebut (Pasal 1) menerangkan “Inaportnet adalah sistem layanan tunggal secara elektronik berbasis internet/web untuk mengintegrasikan sistem informasi kepelabuhanan yang standar dalam melayani kapal dan barang secara fisik dari seluruh instansi dan pemangku kepentingan di pelabuhan”.

Pada peraturan PM 157 Tahun 2015 (Pasal 2) menerangkan kementerian perhubungan menyelenggarakan inaportnet secara online dan pelaksanaannya dilakukan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut, Inaportnet sebagaimana dimaksud pada ayat 1, untuk pelayanan kapal dan barang yang meliputi kapal masuk, kapal pindah, kapal keluar, perpanjangan tambat dan pembatalan pelayanan

Inaportnet merupakan suatu wadah (*portal*) yang dioperasikan dan diintegrasikan ke seluruh pola kegiatan berbasis digital e-document. Hal ini juga

mencakup pelayanan dan perizinan dari seluruh instansi yang melaksanakan kegiatan di pelabuhan.

Pada dasarnya Inaportnet merupakan sistem yang berbasis jaringan internet/Web Service terkait dalam pelayanan kedatangan maupun keberangkatan kapal serta kegiatan bongkar muatnya. Sistem yang dibuat agar pengguna jasa (Perusahaan Pelayaran maupun Perusahaan Bongkar Muat) dalam melakukan permohonan pelayanan atau yang sering kita dengar di dunia pelayaran clearance in dan clearance out untuk melakukan kegiatan kedatangan dan keberangkatan kapal maupun terkait rencana kegiatan bongkar muat untuk muatan di kapal tidak harus datang ke instansi pemerintah untuk melakukan clearance, atau dengan kata lain meminimalisir pengguna jasa bertatap muka dengan petugas pemerintah yang berwenang.

Dalam pelayanan Inaportnet akan banyak menggunakan singkatan atau istilah, sehingga pembaca perlu memahami istilah – istilah tersebut sehingga dalam pelaksanaannya tidak menimbulkan kekeliruan. Adapun istilah – istilah yang sering digunakan atau yang terdapat pada layanan Inaportnet adalah sebagai berikut :

1. AP : Agen Pelayaran/Perusahaan Pelayaran
2. PBM : Perusahaan Bongkar Muat
3. PMKU : Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha.
4. 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.
5. 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.
6. RKBM : Rencana Kegiatan Bongkar Muat adalah laporan yang disampaikan perusahaan bongkar muat kepada penyelenggara pelabuhan yang memuat rencana kegiatan bongkar muat.

7. 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).
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. 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.
12. LKK : Laporan Keberangkatan Kapal adalah laporan rencana keberangkatan kapal yang disampaikan oleh perusahaan pelayaran kepada penyelenggara pelabuhan.
13. 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).
14. 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.

15. LAB : Laporan Angkutan Barang adalah surat yang berisi daftar kegiatan bongkar/muat barang yang diajukan oleh perusahaan jasa terkait (EMKL/JPT) kepada penyelenggara pelabuhan.
16. 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 lainnya yang diperlukan dan penyediaan sistem informasi dan komunikasi serta layanan logistik.
17. 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).
18. Shipping Intruction adalah perintah/instruksi pengapalan/pengiriman yang dibuat oleh eksportir/pengirim barang kepada perusahaan pengangkutan.
19. 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).

Dalam pelaksanaannya, untuk bergabung dalam sistem Inaportnet setiap pengguna portal harus memiliki user, password, dan code pada member login. Pada manual aplikasi ini, user dapat mengakses menggunakan browser ke aplikasi

dengan alamat <https://inaportnet.dephub.go.id/site/login>, kemudian muncul halaman login seperti dibawah ini untuk setiap user.

Gambar 1 Menu login

(sumber: <https://inaportnet.dephub.go.id/site/login>)

Sistem Inaportnet ini dibuat berdasarkan kategori dari user aplikasi yang terdiri dari: Agen Pelayaran (AP), Badan Usaha Pelabuhan (BUP), Perusahaan Bongkar Muat (PBM), dan Perusahaan Jasa Pelayanan Transportasi (PJPT). Setelah login, para pengguna jasa dapat melihat halaman pertama sistem Inaportnet dengan nama user adalah nama ketika pengguna jasa melakukan *login* dan menu user yang ditampilkan sesuai dengan *priviledge user* tersebut.

Gambar 2 Halaman pertama sistem inaportnet

(sumber: <https://inaportnet.dephub.go.id/site/login>)

Pada halaman ini pengguna jasa dapat melihat pelayanan yang berkaitan dengan fungsinya terkait. Dalam hal ini sesuai dengan user ketika melakukan login. Pada tampilan diatas user yang digunakan adalah agen pelayaran.

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 :

1. Kapal pelayaran rakyat.
2. Kapal yang berukuran 35 GT kebawah.
3. Kapal yang beroperasi tetap pada daerah pelayaran tertentu dengan waktu pelayaran kurang dari 6 (enam) jam.
4. Kapal perikanan.

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 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 system inaportnet.

Inaportnet pada dasarnya sebagai sistem untuk melayani kedatangan/keberangkatan (clearance in/out) kapal maupun untuk rencana kegiatan bongkar muatnya. Sehingga yang dapat mengakses sistem ini hanya yang memiliki kepentingan di pelabuhan yaitu :

1. Otoritas Pelabuhan
2. Kesyahbandaran
3. Badan Usaha Pelabuhan (BUP Pelindo I - IV)

4. Perusahaan Pelayaran/Agent
5. Perusahaan Bongkar muat (PBM)
6. Jasa Pengurusan Transportasi (JPT)

### **2.5.2 Tujuan dan Manfaat Inaportnet**

Tujuan utama pembangunan portal ini yaitu melakukan percepatan atas penyelesaian proses, peningkatan efektifitas dan kinerja penanganan atas kegiatan perdagangan dan lalulintas barang, terutama mendorong percepatan proses Port clearance. Tujuan kedua terkait dengan upaya meminimalisasi waktu dan biaya yang diperlukan dalam seluruh kegiatan Port clearance, terutama terkait proses pelayanan kapal di Pelabuhan.

Manfaat yang diperoleh oleh user :

1. Kecapatan Layanan

Dari sisi waktu layanan akan tereduksi menjadi lebih kecil bila dibandingkan dengan sebelum adanya Inaportnet. Misalnya untuk pelayanan kapal masuk, waktu yang dijanjikan sekarang adalah 12 jam diukur dari dokumen PSAD diterima sistem Inaportnet sampai dengan kapal sandar di dermaga, dari sebelumnya rata-rata 1 minggu tanpa melalui Inaportnet.

2. Biaya pengurusan bias ditekan sampai pada tingkat yang paling minimal karena perusahaan bias menekan jumlah kurir yang diperlukan.
3. Meningkatkan daya saing pelayanan kapal di pelabuhan;
4. Meningkatkan informasi publik mengenai kebijakan pelayanan kapal di pelabuhan
5. Mengurangi adanya under invoice.
6. Meningkatkan transparansi untuk menghilangkan penyalahgunaan wewenang.
7. Perusahaan dapat memantau pergerakan kapal pegangkut barang dan dokumen pengurusan kapal setelah kapal masuk pelabuhan langsung dari komputernya dimeja kerja.



8. Perusahaan dapat langsung memperoleh informasi mengenai kapal dan dokumen pengurusan yang berkaitan dengan kegiatan kapal tersebut di pelabuhan, misalnya PKKA, SPOG, SIB dapat dipantau langsung dari komputernya di meja kerja.

### **2.5.3 Instansi yang Terkait dengan Sistem Inaportnet**

Pelabuhan merupakan sistem terpadu yang berfungsi melayani kapal dan berbagai transaksi yang berlangsung di pelabuhan. Dalam sistem tersebut terdapat berbagai instansi pemerintah maupun perusahaan swasta yang bekerja saling mendukung untuk melayani kapal serta muatannya. Ada instansi pengelola pelabuhan yang sangat berperan, yaitu administrator pelabuhan dan PT Pelabuhan Indonesia.

Adapun instansi pemerintah yang terkait dengan sistem Inaportnet, yaitu

#### **2.5.3.1 Kantor Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC)**

Direktorat Jenderal Bea dan Cukai disingkat DJBC atau bea cukai adalah nama dari suatu instansi pemerintah yang melayani masyarakat di bidang kepabeanan dan cukai. Pada masa penjajahan Belanda, bea cukai sering disebut dengan *duane*. Tugas dan fungsi DJBC adalah berkaitan erat dengan pengelolaan keuangan Negara, antara lain memungut bea masuk berikut pajak-pajak atas barang impornya (PPN Impor, PPh Pasal 22, PPnBM) dan cukai. Sebagaimana diketahui bahwa pemasukan terbesar (sering disebut *sis penerimaan*) kepada kas Negara adalah dari sector pajak dan termasuk di dalamnya adalah bea masuk dan cukai yang dikelola DJBC.

Selain itu, tugas dan fungsi DJBC adalah mengawasi kegiatan ekspor dan impor, mengawasi peredaran minuman yang mengandung alcohol atau etil alkohol, dan peredaran rokok atau barang hasil pengolahan tembakau lainnya. Seiring perkembangan zaman, bea cukai bertambah fungsi dan tugasnya sebagai fasilitator perdagangan, yang berwenang melakukan penundaan atau bahkan pembebasan pajak dengan syarat-syarat tertentu. Tugas lain DJBC adalah menjalankan peraturan titipan dari departemen atau instansi pemerintahan yang lain, seperti dari Departemen Perdagangan, Departemen Pertanian, Departemen Kesehatan, dan Departemen Pertahanan.

Segala peraturan titipan ini menjadi kewajiban bagi DJBC untuk melaksanakannya karena DJBC adalah instansi yang mengatur keluar masuknya barang di wilayah Indonesia. Esensi dari peraturan titipan tersebut adalah demi terwujudnya efisiensi dan efektivitas karena tidak mungkin jika setiap instansi yang berwenang melaksanakan sendiri setiap peraturan yang berkaitan dengan hal ekspor dan impor untuk menghindari birokrasi panjang yang harus dilewati oleh setiap pengeksport dan pengimpor dalam beraktivitas.

### **2.5.3.2 Administrator Pelabuhan**

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM.67 Tahun 1999, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Administrasi Pelabuhan Bab I, Pasal I :

1. Kantor Administrator Pelabuhan adalah unit organik dibidang keselamatan pelayaran di pelabuhan yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Pelabuhan di lingkungan Departemen Perhubungan.
2. Kantor Administrator Pelabuhan Kelas I (Utama) berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Departemen Perhubungan.
3. Kantor Administrator Pelabuhan dipimpin oleh seorang Kepala Kantor

Menurut pasal 2, Administrator Pelabuhan memiliki tugas menyelenggarakan pemberian pelayanan keselamatan pelayaran di dalam daerah lingkungan kerja dan daerah lingkungan kepentingan pelabuhan untuk memperlancar angkutan laut.

Menurut pasal 3, dalam melaksanakan tugas seperti dimaksud dalam pasal 2, Kantor Administrasi Pelabuhan menyelenggarakan fungsi

1. Penilikan kegiatan lalulintas angkutan laut yang meliputi kapal, penumpang, barang dan hewan serta pemantauan pelaksanaan tarif angkutan laut.
2. Pembinaan Tenaga Kerja Bongkar Muat (TKBM)
3. Penilikan terhadap pemenuhan syarat kelaiklautan kapal dan pengeluaran Surat Izin Berlayar (SIB)

Secara garis besar, administrator pelabuhan memiliki tugas memadukan rencana operasional dalam mempergunakan tambatan dan fasilitas pendukung lainnya. Administrator pelabuhan juga berperan mengendalikan kelancaran arus

kapal dan barang dan mengadakan pembinaan tenaga kerja bongkar muat serta mengkoordinir instansi yang ada dalam pelabuhan.

### **2.5.3.3 Syahbandar**

Syahbandar adalah badan yang melaksanakan port clearance, yaitu pemeriksaan surat-surat kapal agar kapal dapat keluar masuk pelabuhan. Syahbandar adalah penegak hukum dalam ketertiban bandar dan pengawas keselamatan pelayaran. Kapal-kapal harus memiliki dokumen yang menyatakan bahwa kapal layak laut serta telah memenuhi syarat dan ketentuan keselamatan pelayaran.

### **2.5.3.4 Kantor Imigrasi**

Badan pemerintah yang berada di bawah Departemen Kehakiman yang bertugas :

1. Mengawasi keluar/masuknya orang sesuai ketentuan keimigrasian
2. Memeriksa penumpang dan awak kapal, dalam hal ini penumpang asing yang hendak masuk/keluar daerah hukum Indonesia
3. Memeriksa paspor penumpang asing apakah sudah memenuhi ketentuan atau belum
4. Memeriksa paspor ABK (kru kapal)
5. Memberikan Immigration clearance

### **2.5.3.5 Kantor Pelabuhan Indonesia (Pelindo)**

PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) menyediakan dan mengusahakan fasilitas pelabuhan yang memungkinkan kapal dapat berlabuh dengan aman dan dapat melakukan kegiatan bongkar/muat, serta menetapkan alokasi tempat tambatan dan waktu kapal bertambat. Selain itu Pelindo juga mengawasi pelaksanaan pemakaian tambatan sesuai dengan perencanaan sebelumnya.

## **2.5.4 Pertukaran Dokumen dalam sistem Portnet**

Ada beberapa dokumen yang dipertukarkan di dalam Sistem Port ini, yaitu

- a) Permohonan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB)

Dokumen yang diajukan oleh shipping agent untuk mendapatkan ijin tambat dan pelayanan dari Pelindo melalui web Pelindo

- b) Port Single Administration Document (PSAD)

Data PSAD diambil dari data PPKB dengan tambahan respon-respon dari pihak-pihak lain, misalnya Karantina, Pertanian, Kesehatan Pelabuhan, Imigrasi, dan lain-lain. Aplikasi in house Pelindo mengirimkan PPKBD melalui Portnet

c) Discharge List

Dokumen daftar komoditi dan container yang dibongkar dari suatu kapal. Dokumen ini dikirim oleh importir ke TPS, kemudian TPS mengirimkannya lagi ke Portnet melalui web service

e) Loading list

Dokumen daftar komoditi dan container yang dimuat dari suatu kapal. Dokumen ini dikirim oleh eksportir ke TPS, kemudian TPS mengirimkannya lagi ke Portnet melalui web service

d) Ship Specification

Dokumen spesifikasi teknis dari suatu kapal yang dikirimkan oleh Direktorat Perhubungan Laut ke portnet

e) Surat Ijin Usaha Perusahaan Angkutan Laut (SIUPAL)

Dokumen perijinan yang diberikan oleh Hubla untuk suatu kapal tertentu yang dimiliki oleh shipping agent. Dokumen ini juga dikirim oleh Hubla ke Portnet

f) Surat Ijin Berlayar (SIB)

Dokumen yang diajukan oleh shipping agent kepada Administrator Pelabuhan untuk mendapatkan ijin keluar Pelabuhan

g) Surat Pengawasan Bergerak (SPB)

Dokumen yang diajukan oleh shipping agent kepada Adpel untuk memperoleh ijin masuk ke dalam pelabuhan atau pindah deka

h) Inward Manifest

Dokumen daftar komoditi yang diangkut oleh kapal dari luar mancanegara ke dalam pelabuhan, diajukan oleh shipping agent

i) Outward Manifest

Dokumen daftar komoditi yang diangkut oleh kapal ke luar pelabuhan, diajukan oleh shipping agent

## j) Gate in

Dokumen daftar container yang masuk ke TPS (Tempat Penimbunan Sementara) yang ada di Pelabuhan

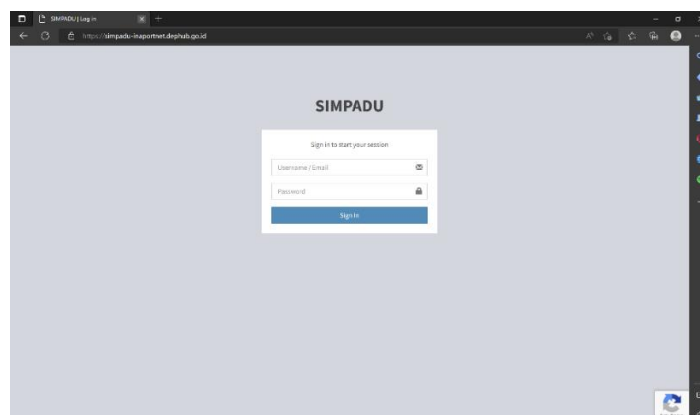
## k) Gate Out

Dokumen daftar container yang keluar dari TPS (Tempat Penimbunan Sementara) ke luar pelabuhan.

### 2.5.4.1 Mekanisme Pelayanan Kapal Oleh Administrator Otoritas Pelabuhan Menggunakan Sistem Inaportnet

Implementasi di lapangan prosedur operasi standar (*Standard operating procedures*) mekanisme pelayanan kapal dan barang secara online melalui inaportnet sesuai dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 8 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Pelayanan Kapal Melalui Inaportnet dikantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas 1 Balikpapan dengan cara dan tahapan sebagai berikut:

- a. Otoritas Pelabuhan memiliki layanan SIMPADU (Sistem Layanan Terpadu) secara elektronik dengan cara sebagai berikut:
  - 1) Login <https://simpadu-inaportnet.dephub.go.id/> dengan web browser;
  - 2) Memasuki hak akses yang telah dimiliki (username dan password);



Gambar 3 Menu login simpadu

(sumber: <https://simpadu-inaportnet.dephub.go.id/>)

- b. Otoritas pelabuhan setelah menerima permohonan validasi keagenan, PKK, LK3, PPK, LAB, RKBM, Kapal pindah, masa tambat, PMKU, Pembatalan PKK, Pembatan PPK, Alih agen, Tambah / rubah PBM,

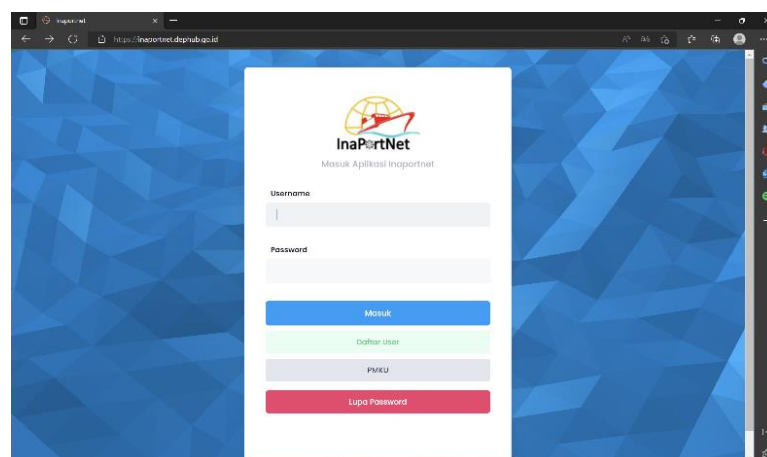
Perubahan muatan, realisasi LK3, PKKA Anchorage, perubahan lokasi masuk, PWMS, Alih muat-STIS, Pembatalan RKBM melakukan verifikasi data dengan cara sebagai berikut:

- 1) Pilih menu, kemudian pada bagian belum diproses;
- 2) Melakukan verifikasi status; dan
- 3) Apabila valid, maka diberikan persetujuan

#### 2.5.4.2 Mekanisme Pelayanan Kapal Oleh Agen Pelayaran Menggunakan Sistem Inaportnet

Mekanisme pelayanan kapal dan barang secara online melalui inaportnet sesuai dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 8 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Pelayanan Kapal Melalui Inaportnet Agen pelayaran dengan cara dan tahapan sebagai berikut:

- a. Perusahaan angkutan laut nasional, penyelenggara angkutan laut khusus, agen umum, dan sub agen mengajukan permohonan melalui layanan Inaportnet dengan cara sebagai berikut:
  - 1) Login <https://inaportnet.dephub.go.id/> dengan web browser;
  - 2) Memasuki hak akses yang telah dimiliki (username dan password);



Gambar 4 Menu login Inaportnet

(sumber: <https://inaportnet.dephub.go.id/>)

- b. Perusahaan angkutan laut nasional, penyelenggara angkutan laut khusus, agen umum, dan sub agen mengajukan permohonan melalui layanan Inaportnet dengan cara sebagai berikut:

- 1) Pilih menu, kemudian menu layanan;
- 2) Melakukan pengajuan permohonan, dengan Mengunggah dokumen bukti-bukti pada menu layanan, Layanan PNBP, Layanan Pembatalan dan endorse PMKU.

## **2.6 Parameter Kinerja Pelayanan Inaportnet**

Parameter inaportnet merupakan elemen sistem yang berguna dalam mengidentifikasi sistem layanan inaportnet dan mengevaluasi kinerja suatu layanan.

Pada penelitian (Meylia A,2020) peneliti mengkategorikan 3 (tiga) indikator penilaian kinerja dan kepentingan yaitu terhadap keamanan dan kecepatan sistem inaportnet, kemudahan akses informasi, kepuasan dan pemahaman agen dalam menggunakan sistem informasi dapat dilihat pada (Lampiran.3).

Pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 8 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Pelayanan Kapal Melalui Inaportnet, Pasal 16 ayat 1 Tentang penyelenggara pelabuhan melakukan verifikasi terhadap pemberitahuan kedatangan kapal sebagaimana dimaksud dalam pasal 15 maka terdapat pada kuesioner (Lampiran.1 dan 2) indikator penilaian kinerja dan kepentingan verifikasi dokumen yang dilakukan oleh administrator otoritas pelabuhan. Pada BAB VIII dibahas mengenai jangka waktu pelayanan dan dokumen hasil pelayanan yang dimana menjadi salah satu indikator penilaian kinerja yang terdapat pada kuesioner (Lampiran.1 dan 2)

Pada penelitian (Firnanda, R,2021) terdapat beberapa variabel indikator kinerja diantaranya kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan kinerja karyawan pada kuesioner penelitian tersebut dapat dilihat pada (Lampiran.4) sehingga penulis menjadikan referensi sebagai parameter kinerja pelayanan inaportnet pada penelitian ini.

Berdasarkan studi literatur tersebut dan mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 8 Tahun 2022 Tentang Tata Cara Pelayanan Kapal Melalui Inaportnet maka telah penulis kategorikan terdapat 18 indikator penilaian kinerja dan kepentingan bagi pengguna administrator otoritas

pelabuhan dan terdapat 20 indikator penilaian kinerja dan kepentingan bagi pengguna agen pelayaran yang terdapat pada (Lampiran.1 dan 2).

## 2.7 Uji Validitas Dan Reliabilitas

### 2.7.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2017: 125) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner). Uji validitas dilakukan pada responden sebanyak 9 untuk administrator otoritas pelabuhan dan 64 untuk Agen pelayaran.

$$r \text{ hitung} = \frac{n \sum XY - (\sum X \cdot \sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (1)$$

Keterangan :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi

$n$  = Banyaknya sampel

$\sum XY$  = Jumlah perkalian variabel  $x$  dan  $y$

$\sum X$  = Jumlah nilai variabel  $x$

$\sum Y$  = Jumlah nilai variabel  $y$

$\sum X^2$  = Jumlah pangkat dari nilai variabel  $x$

$\sum Y^2$  = Jumlah pangkat dari nilai variabel  $y$

Pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 26 *for windows* dengan kriteria berikut :

1. Jika  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
2. Jika  $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$  maka pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid.
3. Nilai  $r \text{ hitung}$  dapat dilihat pada kolom *corrected item total correlation*.



### 2.7.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas (*reliability*) menunjuk pada pengertian apakah sebuah instrumen dapat mengukur sesuatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu (Nurgiyantoro, 2012: 341). Pengujian reliabilitas dengan *internal consistency*, dilakukan dengan cara mencobakan instrumen sekali saja, kemudian yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu. Hasil analisis dapat digunakan untuk memprediksi reliabilitas instrumen. Pengujian reliabilitas instrumen dilakukan dengan rumus Alfa Cronbach karena datanya berupa data interval. Rumus koefisien reliabilitas Alfa Cronbach adalah sebagai berikut.

$$r = \frac{k}{k-1} \left( 1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right) \quad (2)$$

Keterangan:

- r : koefisien reliabilitas yang dicari
- k : jumlah butir pernyataan
- $\sigma_i^2$  : varian butir-butir pernyataan
- $\sigma^2$  : varian skor pernyataan

Menurut Sugiyono (2017: 130) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Uji reliabilitas ini dilakukan pada responden sebanyak 9 Administrator otoritas pelabuhan dan 64 Agen pelayaran, dengan menggunakan pertanyaan yang telah dinyatakan valid dalam uji validitas dan akan ditentukan reliabilitasnya. Menggunakan program SPSS 26 *for windows*, variabel dinyatakan reliabel dengan kriteria berikut :

1. Jika r-alpha positif dan lebih besar dari r-tabel maka pernyataan tersebut reliabel.
2. Jika r-alpha negatif dan lebih kecil dari r-tabel maka pernyataan tersebut tidak reliabel.

- a. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $> 0,6$  maka reliable
- b. Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $< 0,6$  maka tidak reliable

Variabel dikatakan baik apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha  $>$  dari 0,6

## 2.8 Metode Importance Performance Analysis

Metode *importance performance analysis* (IPA) pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) sebagai kerangka kerja untuk memahami tingkat kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari kedua harapan terkait dengan atribut yang menonjol (kepentingan) dan penilaian terhadap kinerjanya. Sementara masing-masing menghasilkan informasi berharga secara independen, potensi penuh dan janji dari jenis informasi ini lebih mungkin untuk direalisasikan ketika kedua konsep digabungkan. (Levenburg & Magal, 2004)

Importance Performance Analysis digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut. IPA mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan.

Kelebihan metode Importance Performance Analysis dibandingkan metode yang lain adalah sebagai berikut:

- Prosedur dari metode ini cukup sederhana.
- Pengambilan kebijakan dapat dengan mudah menentukan prioritas kegiatan yang harus dilakukan dengan sumber daya yang terbatas.
- Metode ini cukup fleksibel untuk diterapkan pada berbagai bidang.

### 2.8.1. Perhitungan Importance Performance Analysis

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA), yaitu Metode yang digunakan untuk memperoleh tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dengan harapan responden. Dengan ketentuan bahwa kepuasan layanan merupakan tingkat kesesuaian antara kinerja yang telah dilakukan terhadap tingkat harapan pengguna

jasa atau konsumen. Penghitungan tingkat kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan rumus dibawah ini:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100 \% \quad (3)$$

Dimana :

$X_i$  = Kinerja

$Y_i$  = Kepentingan (harapan)

$T_{ki}$  = Tingkat Kesesuaian Masing – Masing Variabel

Pada kuesioner yang diberikan kepada pengguna jasa, kepentingan pelayanan dan kinerja pelayanan diukur menggunakan skala likert 5 poin yaitu :

Tabel 1 Skala tingkat kepentingan

No	Jawaban	Bobot
1	Sangat Penting	5
2	Penting	4
3	Netral/Biasa	3
4	Kurang Penting	2
5	Tidak Penting	1

Sedangkan untuk tingkat kinerja/aspek kepuasan pelanggan diukur dengan menggunakan skala likert 5 poin yaitu :

Tabel 2 Skala tingkat kinerja

No	Jawaban	Bobot
1	Sangat Puas	5
2	Puas	4
3	Netral/Biasa	3
4	Kurang Puas	2
5	Puas	1

Selanjutnya data yang diperoleh dari hasil survei terhadap beberapa responden dengan menggunakan kuesioner maka dapat dianalisa tingkat kesesuaian antar tingkat kinerja dan tingkat kepentingan untuk masing-masing dimensi.

Tingkat kesesuaian merupakan hasil perbandingan antara skor kinerja pelaksanaan dengan skor harapan, sehingga dapat digunakan untuk menentukan skala prioritas (Yola dan Duwi, 2013). Menurut Sukardi dan Cholidis (2006), jika nilai dari tingkat kesesuaian mendekati 100% dan berada di atas rata-rata maka dapat dikatakan tingkat kesesuaian sudah baik. Berikut kriteria tingkat kesesuaian :

Tabel 3 Kriteria penilaian tingkat kesesuaian

<b>Rentang Penilaian (%)</b>	<b>Kriteria Penilaian</b>
<b>81 – 100</b>	Sangat Baik
<b>66 – 80</b>	Baik
<b>51 – 65</b>	Cukup Baik
<b>35 – 50</b>	Kurang Baik
<b>00 – 34</b>	Sangat Tidak Baik

(Sumber: Eko Hartanto, 2014)

Selanjutnya dari perhitungan tingkat kesesuaian diatas akan dianalisis menggunakan diagram Kartesius. Diagram kartesius dapat digunakan untuk menentukan prioritas dari indikator-indikator pelayanan. Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik  $(\bar{X}, \bar{Y})$ , dimana  $\bar{X}$  merupakan rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut, dan  $\bar{Y}$  adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pada kedua sumbu ini terdapat batas yang berupa rata-rata total dari skor penilaian pelayanan dan skor penilaian harapan pelanggan untuk membentuk empat kuadran prioritas. Kedua rata-rata total tersebut dirumuskan sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{K} \quad \text{dan} \quad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{K} \quad (4)$$

Dimana,

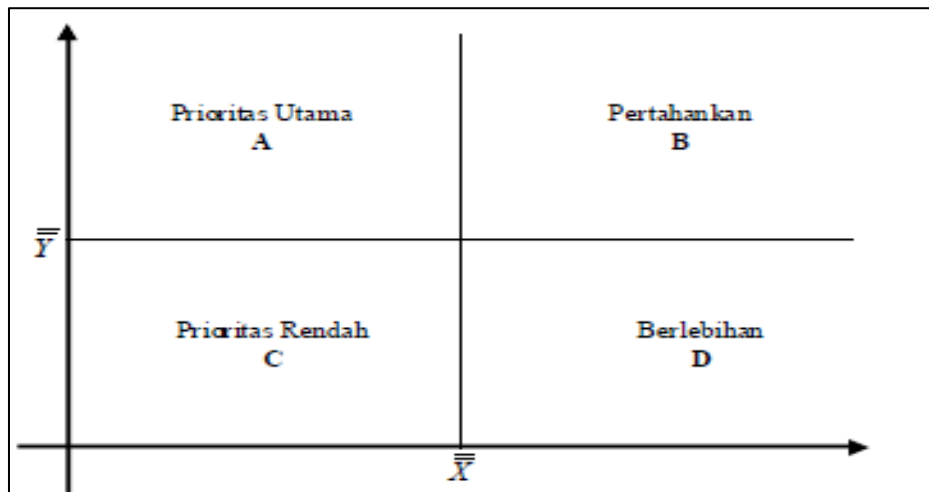
$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kinerja

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan

N = jumlah responden

K = jumlah variable yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa

Tingkat kesesuaian untuk masing-masing faktor kepuasan pelanggan selanjutnya digambarkan ke dalam empat kuadran pada diagram kartesius seperti yang ditunjukkan pada gambar berikut.



Gambar 5 Ilustrasi diagram kartesius

Dimana,

$\bar{X}$  = Kinerja

$\bar{Y}$  = Kepentingan (harapan)

Maksud dari masing-masing kuadran pada diagram kartesius tersebut dijelaskan sebagai berikut.

#### 1. Kuadran A

Atribut yang dianggap sangat penting untuk responden, tetapi tingkat kinerja yang cukup rendah. Ini mengirimkan pesan langsung yang menunjukkan bahwa upaya perbaikan harus berkonsentrasi di sini.

## 2. Kuadran B

Atribut yang dianggap sangat penting untuk responden, dan pada saat yang sama, manajemen tampaknya memiliki tingkat kinerja yang tinggi pada kegiatan ini. Sehingga manajemen harus mempertahankan baiknya kinerja atribut yang berada pada kuadran ini.

## 3. Kuadran C

Atribut dianggap memiliki kepentingan rendah dan kinerja rendah. Meskipun tingkat kinerja mungkin rendah dalam sel ini, manajemen tidak perlu terlalu khawatir karena atribut dalam sel ini tidak dianggap sangat penting.

## 4. Kuadran D

Sel ini berisi atribut dengan kepentingan rendah, tetapi relatif tinggi kinerja. Sehingga atribut pada sel ini dimungkinkan untuk ditiadakan dan diganti dengan aspek kepuasan lainnya.