

SKRIPSI

**EVALUASI PENERAPAN SISTEM INAPORTNET
DI PELABUHAN SAMARINDA**

Disusun dan diajukan oleh:

HUMAERAH

D031181311



DEPARTEMEN TEKNIK PERKAPALAN

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS HASANUDDIN

GOWA

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**EVALUASI PENERAPAN SISTEM INAPORTNET DI
PELABUHAN SAMARINDA**

Disusun dan diajukan oleh

HUMAERAH

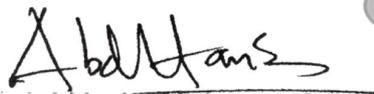
D031181311

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Ujian yang dibentuk dalam rangka
Penyelesaian Studi Program Sarjana Program Studi Teknik Perkapalan
Fakultas Teknik Universitas Hasanuddin
Pada tanggal 27 Januari 2023
dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui:

Pembimbing Utama,

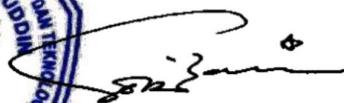
Pembimbing Pendamping,



Abdul Haris Djalante, S.T., M.T.
NIP : 19740810 200012 1 001

Dr. Andi Sitti Chairunnisa, S.T., M.T.
NIP : 19720818 199903 2 002

Ketua Program Studi,



Eng. Suandar Baso, S.T., M.T.
NIP : 19730206 200012 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Humaerah
NIM : D031181311
Departemen : Teknik Perkapalan
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan saya berjudul:

“Evaluasi Penerapan Sistem Inaportnet di Pelabuhan Samarinda”

Adalah karya tulisan saya sendiri, 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, 27 Januari 2023

Yang menyatakan



Humaerah

ABSTRAK

Humaerah. 2022 “ *Evaluasi Penerapan Sistem Inaportnet di Pelabuhan Samarinda* “ (dibimbing oleh **Abdul Haris Djalante** dan **Andi Sitti Chairunnisa**).

Pelabuhan Samarinda merupakan Pelabuhan penting di Kalimantan Timur yang menjadi urat nadi perkembangan perekonomian Provinsi Kalimantan Timur. Peningkatan produktifitas pelabuhan perlu diimbangi dengan peningkatan pelayanan, salah satu diantaranya pelayanan dokumen untuk kapal dan barang melalui teknologi informasi. Inaportnet merupakan sebuah portal online yang mampu melayani pengajuan dan pengolahan data serta informasi, pengambilan keputusan penyelesaian dokumen kepelabuhanan secara terpadu dengan prinsip kesatuan, kecepatan pelayanan, konsisten, sederhana, transparan, efisien dan berkelanjutan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui efektivitas penerapan Sistem Inaportnet dan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan sistem Inaportnet di Pelabuhan Samarinda. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Importance Performance Analysis (IPA)* yang digunakan untuk memperoleh tingkat kesesuaian antara kinerja layanan dengan harapan responden. Berdasarkan hasil analisis menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* kinerja Sistem Inaportnet di Pelabuhan Samarinda dapat dikatakan efektif, hal ini dapat dilihat pada tingkat kesesuaian antar tingkat persepsi dan tingkat ekspektasi indikator dimensi kinerja Agen Pelayaran dan Administrator Inaportnet di Pelabuhan Samarinda. Agen Pelayaran 96,67% dan Administrator Pelabuhan 99,28% Dalam penerapan sistem Inaportnet di Pelabuhan Samarinda masih terdapat beberapa kendala yang dialami oleh agen pelayaran seperti transparansi layanan sistem inaportnet, Kelengkapan informasi, Alur pelayanan dokumen, serta Tarif atau biaya pelayanan. Adapun kendala yang dialami oleh administrator pelabuhan seperti kemudahan dalam pengoperasian sistem inaportnet, pengurusan perizinan PMKU, tampilan menu utama pada layanan sistem inaportnet, serta Persyaratan pelayanan sistem inaportnet yang masih kurang baik. Pihak Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) dapat memberikan sosialisasi dan pelatihan secara berkelanjutan agar pihak pengguna jasa dapat memahami dan menggunakan secara optimal.

Kata Kunci : Pelabuhan, Inaportnet, *Importance Performance Analysis*

ABSTRACT

Humaerah. 2022 “ *Evaluation of the Implementation Inaportnet System at the Samarinda Port* “ (Supervised by **Abdul Haris Djalante and Andi Sitti Chairunnisa**).

Samarinda Port is an important port in East Kalimantan which is the center of the economic development of East Kalimantan Province. Increased port productivity needs to be balanced with increased services, one of which is document services for ships and goods through information technology. Inaportnet is an online portal that is capable of serving the submission and processing of data and information, making decisions on completion of port documents in an integrated manner with the principle of unity, speed of service, consistent, simple, transparent, efficient and sustainable. The purpose of this study is to determine the effectiveness of the implementation of the Inaportnet system and the obstacles encountered in implementing the Inaportnet system at the Port of Samarinda. The method used in this study is Importance Performance Analysis (IPA) which is used to obtain the level of compatibility between service performance and respondent expectations. Based on the results of the analysis using the Importance Performance Analysis (IPA) method, the performance of the Inaportnet System at the Port of Samarinda can be said to be effective, this can be seen in the level of conformity between the levels of perception and the level of expectations of performance dimension indicators for Shipping Agents and Inaportnet Administrators at the Port of Samarinda. Shipping Agents 96.67% and Port Administrators 99.28%. In implementing the Inaportnet system at the Port of Samarinda, there are still several obstacles experienced by shipping agents such as transparency of the inaportnet system service, completeness of information, document service lines, and service rates or fees. The obstacles experienced by port administrators such as the ease of operating the inaportnet system, managing PMKU permits, displaying the main menu on the inaportnet system service, and the inaportnet system service requirements are still not good. The Syahbandar Office and the Port Authority (KSOP) can provide socialization and training on an ongoing basis so that service users can understand and use it optimally.

Keywords : *Port, Inaportnet, Importance Performance Analysis*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Segala puji penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat, hidayah dan Karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**EVALUASI PENERAPAN SISTEM INAPORTNET DI PELABUHAN SAMARINDA**”. Penulisan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik pada program Strata-I di Departemen Teknik Perkapalan, Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin.

Ucapan terima kasih yang teristimewa dan sebesar-besarnya kepada yang terkasih kedua orangtua penulis. **Ayahanda Haedar** dan **Ibunda Hj. Rahmia** tercinta, serta saudara saya yang tidak pernah lupa mendoakan, menyemangati dan mendukung penulis baik secara moril maupun materil, mulai dari awal penulis menuntut ilmu sampai saat ini.

Selama penulisan skripsi ini penulis mendapat banyak bimbingan dan arahan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dalam kesempatan kali ini izinkan penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. .Bapak **Prof. Dr. Eng. Suandar Baso, ST. MT** selaku Ketua Departemen Teknik Perkapalan.
2. Ibu **Dr. Ir. Misliah Idris, MS. Tr** selaku ketua Labo Transportasi Laut.
3. Bapak **Abdul Haris Djalante, ST., MT** selaku Pembimbing I yang telah membimbing selama penyusunan skripsi ini.
4. Ibu **Dr. Andi Sitti Chairunnisa, S.T., M.T.** selaku Pembimbing II yang telah membimbing selama penyusunan skripsi ini.
5. Ibu **Wihdat Djafar, S.T., MT. MlogSupChMgmt** selaku penguji
6. Bapak **Prof. Dr. Eng. Suandar Baso, ST. MT** selaku penguji.
7. Bapak **Farianto Fachruddin, S.T., MT.** Selaku pembimbing akademik

8. Dosen – dosen lainnya di Departemen Teknik Perkapalan yang tidak sempat disebutkan Namanya.
9. Seluruh Staf di Departemen Teknik Perkapalan yang telah memberikan banyak bantuan kepada penulis.
10. Pihak KSOP Kelas II Samarinda yang telah memberi izin untuk melakukan penelitian di tempat.
11. Keluarga tercinta yang selalu senantiasa mendoakan dan mendukung penulis baik secara moral maupun material.
12. Teman – teman dari Departemen Teknik Perkapalan Angkatan 2018.
13. Teman seperjuangan teman khususnya utti muliyana dan ramray yang telah menemani dalam perjuangan meraih gelar sarjana.
14. Teman – teman dari Thruzter 2018 yang telah memberikan kenangan yang tak terlupakan.
15. Serta pihak-pihak lain yang tidak sempat disebutkan namanya yang sudah turut membantu dalam penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih.

Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan dapat menambah wawasan bagi penulis dan bagi pembaca umumnya. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat menyempurnakan skripsi ini.

Gowa, Januari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Pengertian Pelabuhan	6
2.2 Peran dan Fungsi Pelabuhan	6
2.3 Pelayanan Kapal di Pelabuhan	7
2.4 Gambaran Umum Sistem Inaportnet.....	11
2.4.1 Pelayanan Inaportnet	12
2.4.2 Login Sistem Inaportnet	14
2.4.3 Tujuan dan Manfaat Inaportnet	16
2.4.4 Pertukaran Dokumen dalam Sistem Inaportnet.....	18
2.5 Instansi yang Terkait dengan Sistem Inaportnet	19

2.6	Mekanisme Sistem Inaportnet.....	24
2.6.1	Proses Clearance In Kapal Menggunakan Sistem Inaportnet	24
2.6.2	Proses Clearance Out Kapal Menggunakan Sistem Inaportnet.....	28
2.7	Agen Pelayaran	29
2.7.1	Pengertian Agen Pelayaran	29
2.7.2	Fungsi Agen Pelayaran	29
2.7.3	Tugas Agen Pelayaran.....	30
2.8	Parameter Kinerja Pelayanan Inaportnet.....	31
2.9	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	32
2.10	Metode Importance Performance Analysis (IPA).....	33
2.10.1	Perhitungan Importance Performance Analysis (IPA).....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....		39
3.1	Waktu dan Lokasi Penelitian	39
3.2	Jenis Data	39
3.3	Populasi dan Sampel	40
3.3.1	Populasi	40
3.3.2	Sampel.....	40
3.4	Metode Pengumpulan Data	42
3.5	Metode Analisis Data.....	43
3.6	Tahapan Penelitian	43
3.7	Kerangka Pikir Penelitian	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		46
4.1	Gambaran Umum Pelabuhan Samarinda	46
4.1.1	Kondisi Hinterland	46
4.1.2	Informasi Umum Pelabuhan Samarinda	47
4.2	Gambaran Umum Sistem Inaportnet di Pelabuhan Samarinda.....	53
4.2.1	Proses Clearance In Kapal menggunakan Sistem Inaportnet.....	57
4.2.2	Proses Clearance Out Kapal menggunakan Sistem Inaportnet.....	59
4.3	Indikator Kinerja Sistem Inaportnet di Pelabuhan Samarinda.....	62
4.4	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	63

4.4.1	Uji Validitas Agen Pelayaran.....	63
4.4.2	Uji Validitas Administrator Pelabuhan	66
4.4.3	Uji Reliabilitas Agen Pelayaran	69
4.4.4	Uji Reliabilitas Administrator Pelabuhan	70
4.5	Karakteristik Responden Penelitian	71
4.5.1	Agen Pelayaran	71
4.5.2	Administrator Pelabuhan.....	72
4.6	Analisis Kinerja Sistem Inaportnet Di Pelabuhan Samarinda.....	73
4.6.1	Agen Pelayaran	73
4.5.2	Administrator	85
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		96
5.1	Kesimpulan	96
5.2	Saran.....	97
DAFTAR PUSTAKA		98
LAMPIRAN		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Alur Pelayanan Kapal.....	8
Gambar 2 Halaman Login	15
Gambar 3 Halaman Pertama Sistem Inaportnet	15
Gambar 4 Proses Kedatangan Kapal Menggunakan Sistem Inaportnet.....	24
Gambar 5 Proses Keberangkatan Kapal Menggunakan Sistem Inaportnet	28
Gambar 6 Grafik Kartesius IPA.....	37
Gambar 7 Lokasi Penelitian	39
Gambar 8 Kerangka Pikir Penelitian.....	45
Gambar 9 Pelabuhan Samarinda	47
Gambar 10 Dermaga Pelabuhan Samarinda	50
Gambar 11 Gudang Pelabuhan Samarinda	50
Gambar 12 Lapangan Penumpukan Pelabuhan Samarinda	51
Gambar 13 Terminal Penumpang Pelabuhan Samarinda.....	51
Gambar 14 Terminal Peti Kemas Pelabuhan Samarinda	52
Gambar 15 Grafik Karakteristik Responden (Agen Pelayaran).....	71
Gambar 16 Grafik Karakteristik Responden (Administrator).....	72
Gambar 17 Diagram Kartesius Kinerja Agen Pelayaran	79
Gambar 18 Diagram Kartesius Kinerja Administrator Inaportnet.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tahapan Penelitian	44
Tabel 2. Jumlah Kunjungan Kapal.....	48
Tabel 3. Arus Komuditas	48
Tabel 4. Arus Penumpang.....	49
Tabel 5. Waktu Pelayanan Kedatangan Kapal Kontainer Sistem Inaportnet.....	57
Tabel 6. Waktu Pelayanan Kedatangan Kapal Penumpang Sistem Inaportnet.....	58
Tabel 7. Waktu Pelayanan Keberangkatan Kapal Kontainer Sistem Inaportnet	60
Tabel 8. Waktu Pelayanan Keberangkatan Kapal Penumpang Sistem Inaportnet.....	61
Tabel 9. Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kinerja Pelayanan	64
Tabel 10. Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan Pelayanan	65
Tabel 11. Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kinerja Pelayanan	67
Tabel 12. Hasil Uji Validitas Kuesioner Tingkat Kepentingan Pelayanan	68
Tabel 13. Hasil Uji Reliabilitas Agen Pelayaran	69
Tabel 14. Hasil Uji Reliabilitas Administrator	70
Tabel 15. Hasil Penilaian Responden Pada Atribut Pelayanan A1	74
Tabel 16. Tingkat Kesesuaian (TKi).....	75
Tabel 17. Rata-rata Untuk Setiap Atribut	77
Tabel 18. Ordinasi Setiap Indikator Pada Diagram Kartesius	80
Tabel 19. Hasil Penilaian Responden Pada Atribut Pelayanan B1	86
Tabel 20. Tingkat Kesesuaian (TKi).....	87
Tabel 21. Rata-rata Untuk Setiap Atribut	89
Tabel 22. Ordinasi Setiap Indikator Pada Diagram Kartesius	92

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Agen Pelayaran
- Lampiran 2. Kuesioner Administrator Pelabuhan
- Lampiran 3. Karakteristik Responden Agen Pelayaran
- Lampiran 4. Karakteristik Responden Administrator Otoritas Pelabuhan
- Lampiran 5. Dokumentasi Pengisian Kuesioner
- Lampiran 6. Surat Persetujuan Izin Meneliti

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelabuhan Samarinda merupakan Salah satu Pelabuhan terpenting di Kalimantan Timur yang menjadi Urat Nadi Perkembangan Perekonomian Provinsi Kalimantan Timur, utamanya Kota Samarinda sebagai Ibu kota Provinsi. Seiring dengan pertumbuhan penduduk dan peningkatan taraf perekonomian kota Samarinda, semakin meningkat pula permintaan akan barang-barang kebutuhan dari luar dan permintaan untuk memasarkan barang-barang kebutuhan ke luar Kalimantan Timur. Hal ini menuntut ketersediaan Pelabuhan dengan segala fasilitas dan pelayanannya sebagai pintu gerbang utama ke luar dan masuknya barang, yang tentu saja akan meningkat pada tahun-tahun rencana.

Mewujudkan sistem informasi manajemen di pelabuhan yang efektif mengacu pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 23 Tahun 2015 tentang Peningkatan Fungsi Penyelenggara Pelabuhan pada Pelabuhan yang diusahakan secara komersial yaitu pasal 1 ayat (2) disebutkan “Kepelabuhanan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan fungsi pelabuhan untuk menunjang kelancaran, keamanan dan ketertiban arus lalu lintas kapal, penumpang dan/atau barang, keselamatan dan keamanan berlayar,tempat perpindahan intra dan/atau antar moda serta mendorong perekonomian nasional dan daerah dengan tetap memperhatikan tata ruang wilayah, bahwa fungsi pelabuhan tersebut memerlukan suatu sistem informasi manajemen dengan penerapan teknologi dalam sektor transportasi laut”.

Peningkatan produktifitas pelabuhan perlu di imbangi dengan upaya peningkatan pelayanan, salah satu diantaranya adalah pelayanan dokumen untuk kapal dan barang melalui teknologi informasi. Inaportnet merupakan sebuah portal online yang mampu melayani pengajuan dan pengolahan data serta informasi,

pengambilan keputusan penyelesaian dokumen kepelabuhanan secara terpadu dengan prinsip kesatuan, kecepatan pelayanan, konsisten, sederhana, transparan, efisien dan berkelanjutan.

Inaportnet dibangun untuk mempercepat proses pelayanan dari instansi terkait di pelabuhan, memudahkan pengurusan perizinan, serta mengurangi biaya operasional sehingga akan mampu meningkatkan kinerja penanganan atas kegiatan perdagangan dan lalu lintas barang, terutama mendorong percepatan proses Port Clearance. Inaportnet disediakan dalam satu wadah (*portal*) yang dapat diakses oleh seluruh pengguna jasa pelabuhan, dengan demikian memungkinkan pengiriman dokumen melalui satu gateway-portal dan dari lokasi atau entitas mereka yang terkoneksi dalam sistem Inaportnet ini.

Sistem Inaportnet memberikan manfaat antara lain menjamin transparansi pelayanan kapal dan barang di pelabuhan, menjamin rasa keadilan pelayanan (*first come first served*), mempercepat penyelesaian pelayanan kapal dan barang, meminimalisasi biaya yang diperlukan dalam penanganan pelayanan kapal dan barang, meningkatkan validitas dan akurasi data yang terkait dengan kegiatan pelayanan kapal dan barang, dan meningkatkan daya saing nasional dan mendorong masuknya investasi.

Beberapa pelabuhan di Indonesia sudah menerapkan sistem Inaportnet yang digunakan dalam pelayanan kedatangan maupun keberangkatan kapal serta kegiatan bongkar muat. Penerapan Inaportnet dilakukan secara bertahap yang nantinya akan diterapkan di seluruh pelabuhan di Indonesia. Tahap awal penerapan Inaportnet dilaksanakan pada empat pelabuhan utama, yaitu Pelabuhan Belawan, Pelabuhan Tanjung Priok, Pelabuhan Tanjung Perak dan Pelabuhan Makassar (DES/BU/SR/HP, 2016). Selanjutnya disusul oleh dua pelabuhan kelas satu yaitu Pelabuhan Bitung dan Pelabuhan Tanjung Emas Semarang (Biro Komunikasi dan Informasi Publik, 2015).

Pelabuhan Samarinda telah ditetapkan sebagai pelabuhan yang menggunakan sistem inaportnet untuk proses Clearance in dan Clearance out kapal sejak 16 Desember 2019. Apabila dalam penerapan inaportnet tidak berjalan sesuai tahapan maka akan terjadi hambatan pada pelayanan di pelabuhan sehingga dapat menghambat proses Clearance kapal serta kegiatan bongkar muat di pelabuhan.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis memilih melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Penerapan Sistem Inaportnet di Pelabuhan Samarinda”**.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini antara lain :

1. Bagaimana efektivitas penerapan Sistem Inaportnet yang diterapkan di Pelabuhan Samarinda ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan sistem Inaportnet di Pelabuhan Samarinda ?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penulisan skripsi ini adalah :

1. Mengidentifikasi efektivitas penerapan Sistem Inaportnet yang diterapkan di Pelabuhan Samarinda.
2. Menganalisis faktor penyebab Sistem Inaportnet tidak terlaksana dengan baik di Pelabuhan Samarinda.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

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 untuk 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.

1.5 Batasan Masalah

Untuk menghindari ruang lingkup penelitian yang terlalu luas dan lebih mengarah fokus permasalahan sehingga mengefektifkan penyelesaian masalah sesuai tujuan yang ingin di capai, maka dalam penulisan ini perlu adanya pembatasan masalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan hanya untuk pelayanan kapal dengan Sistem Inaportnet di Pelabuhan Samarinda
2. Penelitian dilakukan pada Kantor Kesyahbandaran Otoritas Pelabuhan Kelas II Samarinda.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah mendapatkan gambaran dalam pembahasan, maka ringkasan sistematika penulisan ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini diuraikan permasalahan secara umum yang meliputi : Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini dibahas mengenai teori – teori dari berbagai literatur yang dapat digunakan untuk menyelesaikan tujuan dari penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini diuraikan permasalahan secara umum yang meliputi : Tempat dan Waktu Penelitian, Jenis dan Sumber Data Penelitian, Metode Pengumpulan Data, Analisis Data dan Kerangka Penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi Analisa hasil penelitian yang akhirnya akan mengeluarkan output yang merupakan arahan atau rencana yang direkomendasikan.

BAB V PENUTUP

Bab ini meliputi : Kesimpulan dan Saran.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Pelabuhan

Menurut (Triatmodjo Jufrianto, 2021), pelabuhan merupakan suatu daerah perairan yang terlindung dari gelombang dan digunakan sebagai tempat berlabuhnya kapal maupun kendaraan air lainnya yang berfungsi untuk menaikkan atau menurunkan penumpang, barang maupun hewan, reparasi, pengisian bahan bakar dan lain sebagainya yang dilengkapi dengan dermaga tempat menambatkan kapal, kran-kran untuk bongkar muat barang, gudang transito, serta tempat penyimpanan barang dalam waktu yang lebih lama, sementara menunggu penyaluran ke daerah tujuan atau pengapalan selanjutnya. Pertumbuhan angkutan laut mencerminkan pertumbuhan ekonomi secara langsung sehingga moda angkutan ini mempunyai peranan yang penting dan strategis, baik secara makro maupun mikro.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 8 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pelayanan Kapal melalui Inaportnet yaitu pasal 1 ayat (6) disebutkan 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.

2.2 Peran dan Fungsi Pelabuhan

a) Peran Pelabuhan

Pelabuhan menjadi salah satu unsur penentu terhadap aktivitas perdagangan. Pelabuhan yang di kelola secara baik dan efisien akan mendorong kemajuan perdagangan, bahkan industri di daerah akan maju dengan sendirinya. Dan dari

sisnilah pelabuhan sangat berperan penting, apabila kita melihat sejarah jaman dahulu beberapa kota metropolitan di Negara kepulauan seperti Indonesia, pelabuhan turut membesarkan kota kota tersebut. Pelabuhan menjadi jembatan penghubung pembangunan jalan raya, jaringan rel kereta api, dan pergudangan tempat distribusi. Yang tidak kalah pentingnya peran pelabuhan adalah sebagai focal point bagi perekonomian maupun perdagangan dan menjadi kumpulan badan usaha seperti pelayaran dan keagenan, pergudangan, freight forwarding, dan lain sebagainya.

b) Fungsi Pelabuhan

Menurut Benny Agus Setiono (2011) Fungsi sebuah pelabuhan ada empat, yaitu sebagai tempat pertemuan, gapura, entitas industri, dan mata rantai transportasi.

1. Tempat Pertemuan yaitu pelabuhan merupakan tempat pertemuan dua moda transportasi utama, yaitu darat dan laut serta berbagai kepentingan yang saling terkait.
2. Gapura yaitu pelabuhan berfungsi sebagai gapura atau pintu gerbang suatu negara. Warga negara dan barang-barang dari negara asing yang memiliki pertalian ekonomi masuk ke suatu negara dan melewati pelabuhan tersebut.
3. Entitas Industri yaitu dengan berkembangnya industri yang berorientasi ekspor maka fungsi pelabuhan menjadi sangat penting.
4. Mata Rantai Transportasi yaitu pelabuhan merupakan bagian dari rantai transportasi. Di pelabuhan berbagai moda transportasi bertemu dan bekerja.

2.3. Pelayanan Kapal di Pelabuhan

Pelayanan kapal merupakan jasa kegiatan operasional kapal mulai dari masuk hingga keluar pelabuhan. Menurut Edy Hidayat (dalam Suraidi, 2019) pelayanan kapal dibagi menjadi beberapa, yaitu:



Gambar 1 Alur Pelayanan Kapal

Sumber :<http://www.indonesiaport.co.id/read/ship-services.html>

1. Jasa Labuh Kapal

Jasa labuh adalah jasa yang diberikan terhadap kapal agar dapat berlabuh dengan aman menunggu pelayanan berikut seperti tambat, bongkar muat atau menunggu pelayanan lainnya (docking, pengurusan dokumen dan lain-lain). Fungsi dari jasa ini adalah untuk menghindari kemungkinan bertabrakan dengan kapal lain yang sedang berlabuh, memastikan kedalaman air agar kapal tidak kandas, dan tidak menunggu alur pelayanan.

Uang labuh tidak di pungut pada beberapa kapal yang menggunakan perairan pelabuhan, diantaranya :

- Kapal kecil dengan ukuran kurang dari 3.5 GRT.
- Kapal yang hanya melintas perairan tersebut.
- Kapal milik pemerintah (Kapal perang, Kapal Bea Cukai, dan lainlain) yang tidak digunakan untuk kegiatan niaga.
- Kapal baru yang dibuat, selama di pelabuhan tidak menaikkan atau menurunkan barang atau penumpang.

e. Kapal mati yang ditempatkan di lokasi tertentu.

2. Jasa Tunda Kapal

Penundaan kapal adalah pekerjaan mendorong, mengawal, menjaga, menarik atau menggandeng kapal yang berolah gerak untuk bertambat atau untuk melepas dari tambatan, pelampung, breasting dolphin pinggiran dan kapal lainnya dengan mempergunakan kapal tunda. Departemen perhubungan memberikan pedoman tentang jumlah dan ukuran PK kapal tunda untuk melaksanakan penundaan sebagai berikut:

- a. Panjang kapal 70 M s.d 100 M minimal ditunda dengan 1 unit kapal tunda dengan daya minimal 800 PK.
- b. Panjang kapal 101 M s.d 150 M minimal ditunda dengan 2 unit kapal tunda dengan daya minimal 1.600 PK.
- c. Panjang kapal 151 M s.d 200 M minimal ditunda dengan 2 unit kapal tunda dengan daya 3.400 PK.
- d. Panjang kapal 201 M s.d 300 M minimal ditunda dengan 2 unit kapal tunda dengan daya 5.000 PK.
- e. Panjang kapal 301 M keatas minimal ditunda dengan 4 unit kapal tunda dengan daya minimal 10.000 PK

3. Jasa Tambat Kapal

Jasa tambat adalah jasa yang diberikan untuk kapal bertambat pada tambatan dan secara teknis dalam kondisi yang aman, untuk dapat melakukan bongkar muat dengan lancar dan aman. Fungsi dari jasa ini

adalah untuk menghindari inefisiensi karena penggunaan tambatan tidak optimal.

Untuk memperlancar bongkar muat atau untuk mengurangi antrian kapal, maka ditempuh beberapa kebijakan misalnya kapal yang akan tambat diharuskan menyerahkan :

- a. Manifest bongkar dan rencana muat.
- b. Sertifikat kran (crane) kapal untuk melihat kemampuan serta kehandalan kran kapal.

4. Jasa Pandu Kapal

Pandu adalah pelaut nautis yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas pemanduan. Sedangkan pemanduan merupakan kegiatan pandu dalam membantu nahkoda kapal, agar navigasi dapat dilakukan dengan selamat, tertib dan lancar.

Untuk dapat melaksanakan tugas pemanduan dengan baik di perlukan sarana penunjang yaitu :

- a. Motor pandu yaitu kapal untuk menjemput atau mengantar pandu di tengah laut.
- b. Kapal tunda yaitu untuk membantu menyandarkan kapal maupun untuk mengawal pada alur pelayaran yang sempit.
- c. Regu kepil (Regu kepil darat dan regu kepil laut) untuk membantu mengikat atau melepas tali.

2.4. Gambaran Umum Sistem Inaportnet

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.

Indonesia Portnet (Inaportnet) dibangun untuk mempercepat proses pelayanan dari instansi terkait di pelabuhan, memudahkan pengurusan perijinan, serta mengurangi biaya operasional sehingga akan mampu meningkatkan kinerja penanganan atas kegiatan perdagangan dan lalulintas barang, terutama mendorong percepatan proses Port Clearance. Portnet disediakan dalam suatu wadah (portal) yang dapat diakses oleh seluruh pengguna jasa pelabuhan, dengan demikian memungkinkan pengiriman dokumen melalui satu gateway-portal dan dari lokasi atau entitas mereka yang terkoneksi dalam Sistem Inaportnet ini.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 8 Tahun 2022 tentang Tata Cara Pelayanan Kapal melalui Inaportnet yaitu pasal 1 ayat (1) disebutkan “Sistem Layanan Kepelabuhanan Secara Elektronik atau Indonesia Portnet yang selanjutnya disebut Inaportnet adalah sistem layanan tunggal untuk Kapal dan kegiatan lainnya yang terkait dengan Kapal yang diterapkan secara elektronik dan terstandar.

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.

Implementasi sistem keamanan informasi inaportnet dilapangan sudah berjalan dengan baik namun belum berjalan secara efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan salah satu aspek pendukung sistem keamanan informasi yang juga penting yaitu kesadaran tentang pentingnya keamanan informasi (*awareness*) dapat dikatakan masih kurang. Hal ini dibuktikan dengan temuan dilapangan yaitu tidak adanya jadwal rutin untuk kegiatan penetration test dan patch. Jadwal secara rutin untuk penetration test dan patch selain untuk mengetahui kelemahan-kelemahan dalam sistem pengamanan informasi di Inaportnet juga untuk meminimalisir ancaman cyber yang dapat berevolusi setiap waktu.

2.4.1 Pelayanan Inaportnet

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.

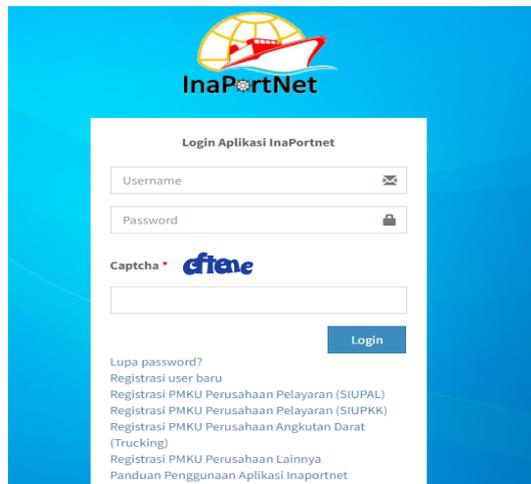
16. JPT : Jasa Pengurusan Transportasi (Freight Forwarding) adalah usaha yang ditujukan untuk mewakili kepentingan pemilik barang untuk mengurus semua kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman dan penerimaan barang melalui transportasi darat, perkeretaapian , laut dan udara.

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.

2.4.2 Login Sistem Inaportnet

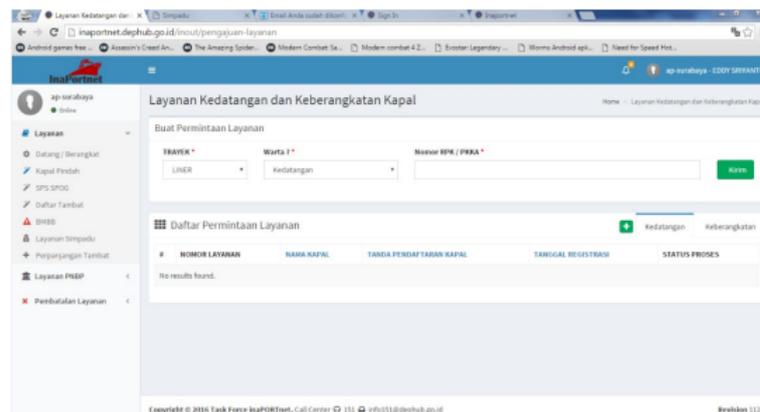
Dalam pelaksanaannya, untuk bergabung dalam sistem Inaportnet setiap pengguna portal harus memiliki *user*, *password*, dan *code* pada *member login*. Pada manual aplikasi ini, *user* dapat mengakses menggunakan *browser* ke aplikasi dengan alamat <https://Inaportnet.dephub.go.id/site/login>, kemudian muncul halaman *login* seperti gambar 2.2 dibawah ini.



Gambar 2 Halaman *Login* Aplikasi FrontEnd Inaportnet

Sumber : <https://inaportnet.dephub.go.id/>

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 system Inaportnet dengan nama user adalah nama ketika pengguna jasa melakukan *login* dan menu *user* yang ditampilkan sesuai dengan *priviledge user* tersebut.



Gambar 3 Halaman Pertama Sistem Inaportnet

Sumber : DJPL (2016)

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 (AP).

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)

2.4.3. Tujuan dan Manfaat Inaportnet

Tujuan utama pembangunan portal ini yaitu melakukan percepatan atas penyelesaian proses, peningkatan efektivitas 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 dapat diperoleh dari pengguna jasa Inaportnet yaitu :

1. Kecepatan layanan

Dari sisi waktu layanan akan tereduksi menjadi lebih kecil bila dibandingkan dibandingkan dengan sebelum adanya Inaportnet

Misalnya: untuk pelayanan kapal masuk, waktu yang dijanjikan sekarang adalah 12 jam diukur dari dokumen PSAD diterima sistem portnet sampai dengan kapal sandar di dermaga, dari sebelumnya rata-rata 1 minggu tanpa melalui Inaportnet

2. Biaya pengurusan bisa ditekan sampai pada tingkat yang paling minimal karena perusahaan bisa menekan jumlah kurir yang diperlukan
3. Meningkatkan daya saing pelayanan kapal di pelabuhan;
4. Meningkatkan informasi publik mengenai kebijakan pelayanan kapal di pelabuhan;

Misalnya: untuk pelayanan kapal masuk, waktu yang dijanjikan sekarang adalah 12 jam diukur dari dokumen PSAD diterima sistem portnet sampai dengan kapal sandar di dermaga, dari sebelumnya rata-rata 1 minggu tanpa melalui Inaportnet

2. Biaya pengurusan bisa ditekan sampai pada tingkat yang paling minimal karena perusahaan bisa 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 pengangkut 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;

(Sumber Bahan Presentasi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai pada Acara Softlaunching)

2.4.4 Pertukaran Dokumen dalam Sistem Inaportnet

Ada beberapa dokumen yang dipertukarkan di dalam Sistem Inaportnet 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 Inaportnet

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 Inaportnet melalui web service

d. Loading list

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

e. Ship Specification

Dokumen spesifikasi teknis dari suatu kapal yang dikirimkan oleh (Direktorat Perhubungan Laut) ke Inaportnet

f. 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 Inaportnet.

g. Surat Ijin Berlayar (SIB)

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

h. Surat Pengawasan Bergerak (SPB)

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

i. Inward Manifest

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

j. Outward Manifest

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

2.5 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.

Sesuai SK Menteri Perhubungan nomor KM.53 tahun 2002 tentang Tatahan Kepelabuhan Nasional dalam pasal 7 ayat 2 disebutkan bahwa untuk mewujudkan peran pelabuhan, pelabuhan melaksanakan fungsi :

1. Pemerintahan

- a. Pelaksana fungsi keselamatan pelayaran
- b. Fungsi bea dan cukai
- c. Pelaksana fungsi imigrasi
- d. Pelaksana fungsi karantina
- e. Pelaksana fungsi ketertiban dan keamanan

2. Pengusahaan jasa kepelabuhan

- a. usaha pokok yang meliputi pelayanan kapal, barang dan penumpang
- b. usaha penunjang yang meliputi persewaaan gudang, lahan dan lain-lain

Adapun instansi pemerintah yang terkait dengan sistem Inaportnet, yaitu :

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 pengeksportir dan pengimpor dalam beraktivitas.

2. Administrator Pelabuhan

Menurut Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM.67 Tahun 1999, tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Administrasi Pelabuhan Bab I, Pasal 1 :

- 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.

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.

4. Kantor Imigrasi

Badan pemerintah yang berada di bawah Departemen Kehakiman yang bertugas :

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

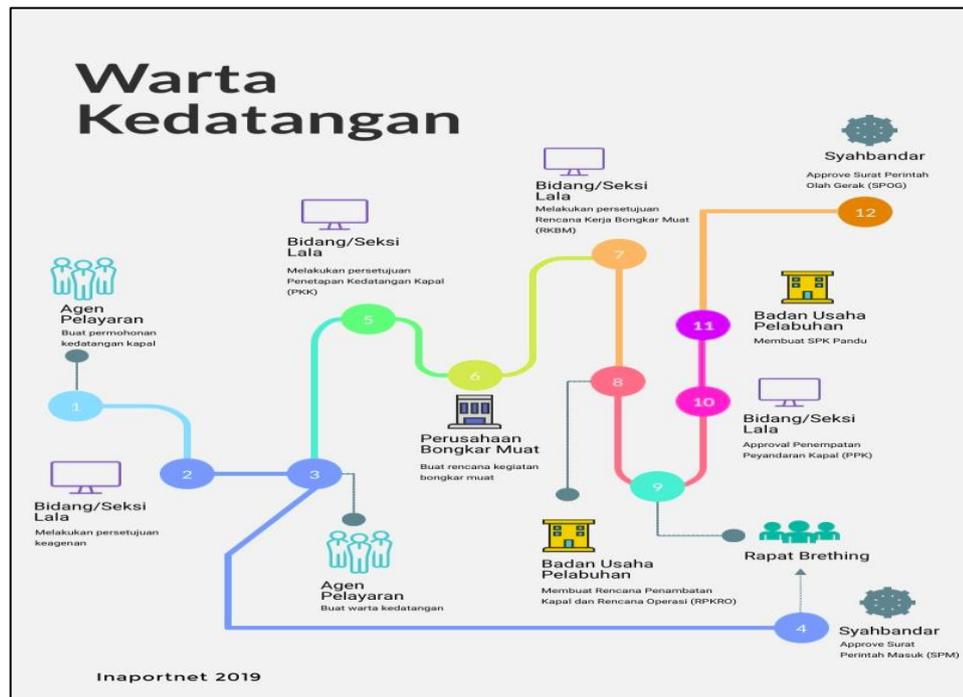
5. Kantor Pelabuhan Indonesia (Pelindo)

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.

2.6. Mekanisme Sistem Inaportnet

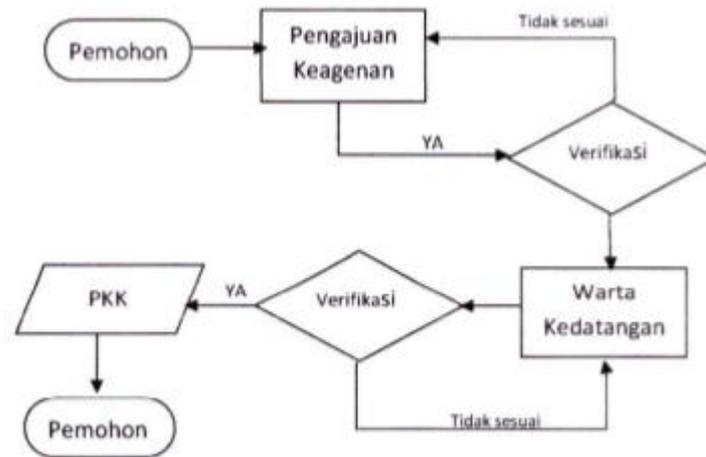
2.6.1 Proses Clearance In Kapal Menggunakan Sistem Inaportnet

Proses *Port Clearance In* adalah proses pengajuan perizinan yang dilakukan pada saat kapal akan tiba sampai kapal sandar ditambatan. Adapun SOP dari kedatangan kapal pada Sistem Inaportnet adalah

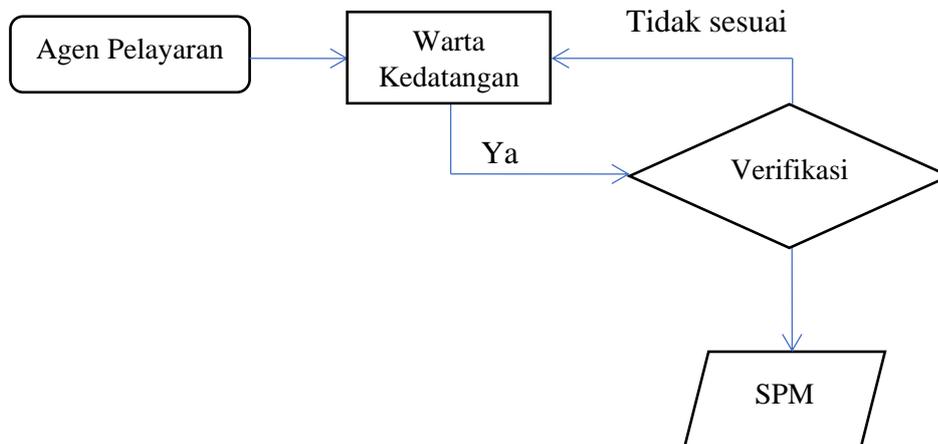


Gambar 4 Proses Kedatangan Kapal menggunakan Sistem Inaportnet

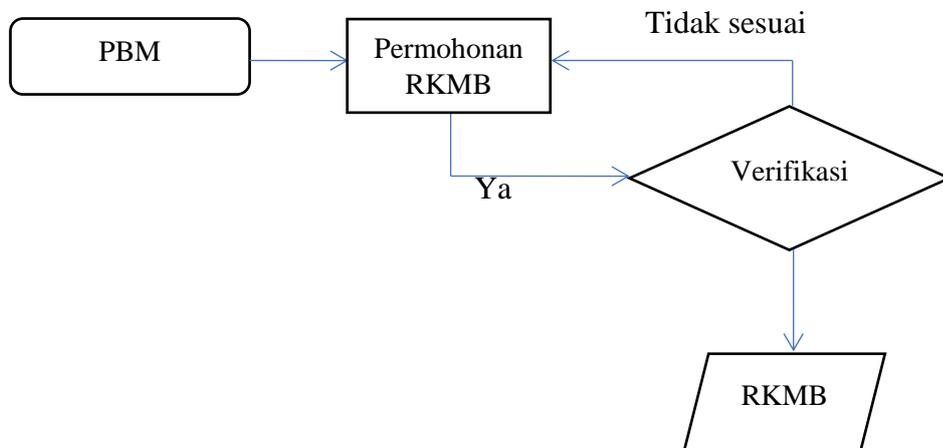
Adapun mekanisme dan prosedur kedatangan kapal menggunakan sistem Inaportnet berdasarkan PM Perhubungan Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2022 di setiap unit pengguna Inaportnet adalah



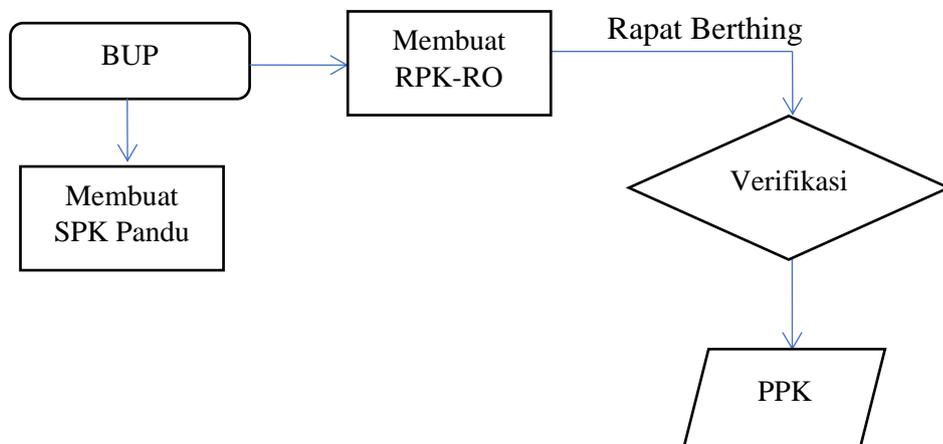
Pada otoritas pelabuhan (OP), agen pelayaran dalam hal ini pemohon mengajukan pengajuan keagenan yang selanjutnya akan diverifikasi dalam jangka waktu 30 menit. Setelah disetujui maka agen pelayaran dapat mengajukan pemberitahuan kedatangan kapal (PKK) dalam bentuk warta kedatangan yang akan diverifikasi oleh OP jika data dan dokumen sudah lengkap maka OP akan mengirimkan notifikasi PKK dalam jangka waktu paling lama 30 menit.



Selain pengajuan warta kedatangan pada OP, agen pelayaran juga mengajukan warta kedatangan pada syahbandar yang akan diverifikasi dalam 30 menit dan selanjutnya jika data dan dokumen telah lengkap dan benar maka syahbandar akan menerbitkan surat persetujuan masuk dan memberikan notifikasi dalam jangka waktu paling lama 30 menit.

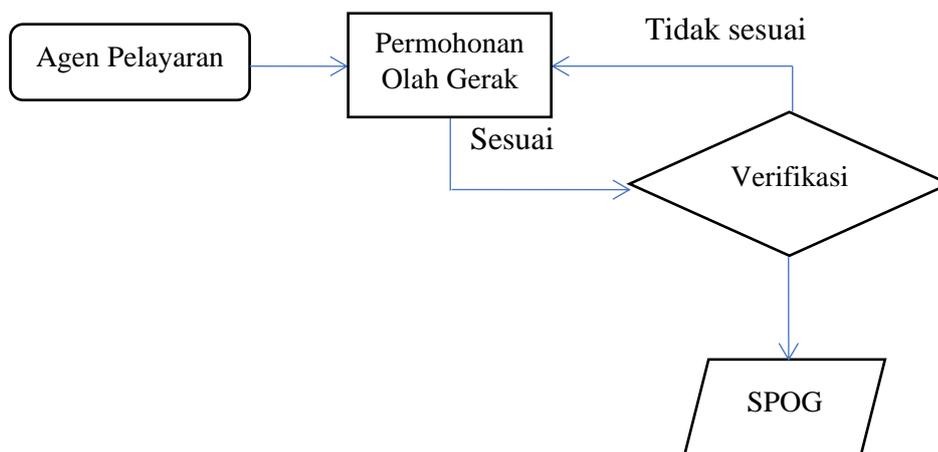


Setelah SPM disetujui oleh syahbandar maka perusahaan bongkar muat (PBM) yang ditunjuk akan mengajukan permohonan rencana kegiatan bongkar muat (RKMB) yang selanjutnya akan diverikasi oleh Pelindo dalam jangka waktu 30 menit setelah data dan dokumen lengkap maka Pelindo akan mengeluarkan RKMB dalam jangka waktu paling lama 30 menit



Selanjutnya badan usaha pelabuhan (BUP) akan membuat rencana pelayanan dan rencana operasi kapal (RPK-RO) dan sebelum verifikasi dilakukan, terlebih dahulu akan dilaksanakan rapat berthing. Pada rapat berthing atau penetapan sandar kapal, agen hanya perlu mendaftar pada aplikasi Siap Menanti yang dikeluarkan oleh KSOP Samarinda sejak pandemic Covid-19 agar lebih memudahkan penetapan sandar kapal tanpa harus melakukan tatap

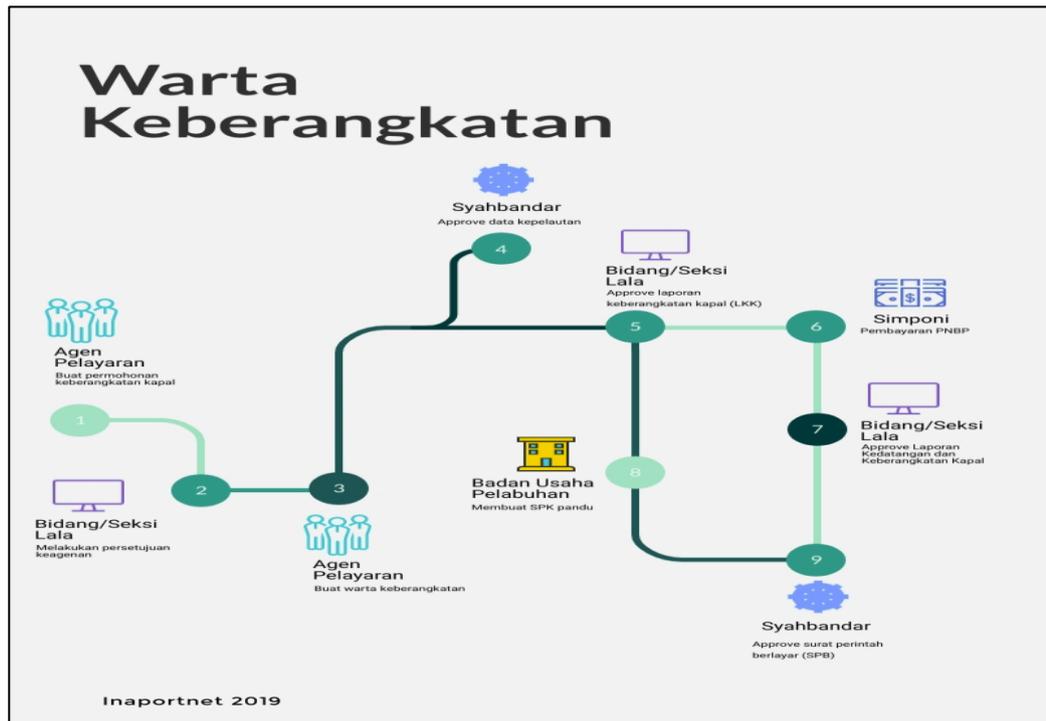
muka. Selanjutnya OP akan memverifikasi selama 30 menit dan akan mengirimkan notifikasi jika data dan dokumen lengkap dalam jangka waktu 30 menit. Dan untuk surat perintah kerja (SPK) pandu kapal akan diterbitkan oleh badan usaha pelabuhan



Agen pelayaran akan mengajukan permohonan olah gerak yang akan diverifikasi oleh syahbandar dalam jangka waktu 30 menit dan jika dinyatakan lengkap dan benar, syahbandar akan menerbitkan surat persetujuan olah gerak yang dilakukan dalam jangka waktu paling lama 30 menit.

2.6.2 Proses Clearance Out Kapal Menggunakan Sistem Inaportnet

Proses *Port Clearance Out* adalah proses pengajuan perizinan yang dilakukan pada saat kapal meninggalkan pelabuhan (keberangkatan kapal). Adapun SOP dari keberangkatan kapal pada Sistem Inaportnet adalah



Gambar 5 Proses Keberangkatan Kapal Menggunakan Sistem Inaportnet

- Sebelum kapal keluar agen mengajukan permohonan keberangkatan kapal dan selanjutnya akan disetujui oleh SIMLALA. Setelah itu pada agen pelayaran akan membuat warta keberangkatan dimana melampirkan dokumen kepelautan yang terdiri dari Data Manifes Kapal Muat, Data Awak Kapal, Dokumen Kapal, dan Pandu Keluar untuk syahbandar dan melampirkan dokumen laporan kedatangan dan keberangkatan kapal (LK3) untuk OP layanan kapal keluar di sistem Inaportnet yang datanya masuk ke Penyelenggara Pelabuhan (OP). selanjutnya akan diverifikasi dalam jangka waktu 30 menit dan akan memberikan notifikasi pada jangka waktu paling lama 30 menit.

- LK3 yang telah diverifikasi oleh OP akan secara otomatis direspons oleh SIMPONI untuk penerbitan kode billing yang selanjutnya agen melakukan pembayaran PNPB Labuh dari kode billing yang didapat. Apabila telah dilunasi oleh agen, secara otomatis LK3 sudah bisa dilakukan verifikasi dan data bisa masuk ke Syahbandar sehingga bisa melakukan verifikasi data agar SPB terbit dengan jangka waktu paling lama 30 menit dan selanjutnya mengirim notifikasi paling lambat 30 menit. Penerbitan SPK Pandu untuk kapal keluar paling lambat 1 jam sejak Surat Persetujuan Berlayar (SPB) diterbitkan.

2.7. Agen Pelayaran

2.7.1 Pengertian Agen Pelayaran

Agen (*Agency*) adalah hubungan antara dua pihak (utamanya) yang dituangkan dalam bentuk perjanjian atau bentuk yang lain, yang mana salah satu pihak (disebut agen) diberikan kewenangan untuk melakukan tindakan untuk atas nama orang lain (dalam hal ini disebut principal) dan tindakan agen tersebut akan mengikat principal, baik itu disebabkan karena dituangkan dalam perjanjian atau disebabkan karena tindakan.

Keagenan Umum (*general agent*) adalah perusahaan pelayaran yang ditunjuk oleh perusahaan lain di Indonesia atau perusahaan asing di luar negeri (*principal*) untuk mengurus segala sesuatu yang berkaitan dengan kepentingan kapalnya. Jadi, juga dapat ditunjuk sebagai agen dalam hal pelayanan terhadap kapal milik perusahaan lain.

2.7.2 Fungsi Agen Pelayaran

Untuk melaksanakan tugas – tugasnya, agen pelayaran mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Memonitor pelaksanaan penanganan atau pelayanan keagenan yang bersifat kegiatan fisik muatan maupun kegiatan jadwal kedatangan dan keberangkatan kapal.

- b. Mengadministrasikan kegiatan keagenan.
- c. Memberikan data dan evaluasi terhadap perkembangan kegiatan keagenan.
- d. Mengupayakan kegiatan keagenan sehingga dapat memberikan stimulant terhadap kegiatan pokok perusahaan.
- e. Menyusun program operasional keagenan berdasarkan kebijakan perusahaan, baik liner services ataupun tramper services.

2.7.3 Tugas Agen Pelayaran

- a. Tugas pokok dari keagenan kapal adalah mewakili *owner / principal* dalam memenuhi ketentuan dan kewajibannya di pelabuhan singgah dari kapal yang diageni.
- b. Melaporkan kedatangan atau keberangkatan kapal, dan menyerahkan dokumen kapal kepada administrator pelabuhan atau kepala kantor pelabuhan setempat.
- c. Berkenan dengan jasa-jasa kepelabuhanan yang diperlukan oleh kapal tersebut.
- d. Penunjukan Perusahaan Bongkar Muat (PBM) untuk kepentingan pemilik kapal.
- e. Menyelesaikan dokumen kapal yang habis masa berlakunya atas beban pemilik kapal.
- f. Menjamin kegiatan operasional kapal di pelabuhan dan memungut uang jasa angkut (*Freight*) atas perintah pemilik kapal.
- g. Memberikan informasi yang diperlukan oleh pemilik kapal.
- h. Menyampaikan realisasi kinjungan kapal – kapal di pelabuhan serta menyelesaikan tagihan (*Disbursement*) dan Claim untuk nama pemilik kapal. (Fendi P, 2015)

2.8. 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.

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. I 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 I dan 2)

Pada penelitian (Fimanda, R,2021) terdapat beberapa variabel indikator kinerja diantaranya kualitas sistem informasi, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan pengguna, dan kinerja karyawan pada kuesioner penelitian tersebut 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. I dan 2).

2.9 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Validitas berasal dari kata *validity* yang mempunyai arti sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya (Wahyudi, 2020). Dalam literatur yang lain disebutkan bahwa validitas dari suatu perangkat tes dapat diartikan kemampuan suatu tes untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Arifin, 2017). Validitas instrumen mempermasalahkan sejauh mana pengukuran tepat dalam mengukur apa yang hendak diukur, instrumen dikatakan valid saat dapat mengungkap data dari variabel secara tepat tidak menyimpang dari keadaan yang sebenarnya (Yusup, 2018).

Dalam suatu penelitian, seringkali peneliti tidak membicarakan alat pengumpul data yang digunakan telah valid dan reliabel. Tanpa informasi tersebut, pembaca merasa kurang yakin apakah data yang dikumpulkan betul-betul menggambarkan fenomena yang ingin diukur (Wahyudi, 2020). Oleh karena itu, supaya hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah, maka informasi yang menyangkut validitas dan reliabilitas alat pengukur haruslah disampaikan secara terperinci. Validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mengukur secara tepat masalah yang ingin diukur. Dalam suatu penelitian yang melibatkan variabel/konsep yang tidak dapat diukur secara langsung, masalah validitas menjadi tidak sederhana, di dalamnya juga menyangkut penjabaran konsep dari tingkat teoritis sampai tingkat empiris (indikator).

Salah satu ukuran validitas untuk sebuah kuesioner adalah apa yang disebut sebagai validitas konstruk (*construct validity*). Dalam pemahaman ini, sebuah kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan untuk mengukur suatu hal dikatakan valid jika setiap butir pertanyaan yang menyusun kuesioner tersebut memiliki keterkaitan yang tinggi. Ukuran keterkaitan antar butir pertanyaan ini umumnya dicerminkan oleh korelasi jawaban antar pertanyaan. Pertanyaan yang memiliki korelasi rendah dengan butir pertanyaan yang lain dinyatakan sebagai pertanyaan yang tidak valid.

Reliabilitas merupakan penerjemahan dari kata *reliability* yang mempunyai asal kata *rely* dan *ability* (Wahyudi, 2020). Pengukuran yang

memiliki reliabilitas yang tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel (*reliable*). Reliabilitas adalah istilah yang dipakai untuk menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten apabila pengukuran diulang dua kali atau lebih. Instrumen dikatakan reliabel saat dapat mengungkapkan data yang bisa dipercaya (Arikunto, 2010). Tes dikatakan reliabel jika skor amatan mempunyai korelasi yang tinggi dengan skor sebenarnya (Arifin, 2017). Menurut Sugivono (2014), faktor-faktor yang mempengaruhi validitas dan reliabilitas suatu alat ukur (instrumen) selain instrumen adalah pengguna alat ukur yang melakukan pengukuran dan subjek yang diukur.

Menurut Wahyudin (2020) suatu instrumen pengukuran dikatakan reliabel apabila instrumen tersebut dipergunakan secara berulang akan menunjukkan hasil pengukuran yang sama. Reliabilitas menunjukkan konsistensi kuesioner terhadap jawaban responden dalam beberapa kali pengujian pada kondisi yang berbeda dengan menggunakan kuesioner yang sama.

2.10 Metode *Importance Performance Analysis* (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengetahui atribut-atribut pelayanan yang menurut pengguna jasa memberikan pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pengguna jasa terhadap pelayanan yang mereka terima serta atribut-atribut pelayanan yang menurut pengguna jasa perlu ditingkatkan kinerjanya karena adanya perbedaan persepsi antara apa yang dirasakan dengan apa yang diharapkan.

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.

2.10.1 Perhitungan *Importance Performance Analysis*

Tingkat kepentingan dan kepuasan terhadap sebuah atribut dibagi menjadi 5 skala tingkat penilaian (*likert*). Sebelumnya dilakukan pembobotan dengan menggunakan skala likert, dimana pada umumnya digunakan dalam penelitian yang bersifat keyakinan, pengukuran sikap, maupun nilai dan pendapat pengguna terhadap pelayanan jasa yang diberikan. Adapun kelima penilaian tersebut diberikan bobot sebagai berikut:

- a. Kriteria kepentingan
 - Sangat penting diberi bobot 5
 - Penting diberi bobot 4
 - Cukup penting diberi bobot 3
 - Kurang penting diberi bobot 2
 - Tidak penting diberi bobot 1
- b. Kriteria Kepuasan
 - Sangat puas diberi bobot 5
 - Puas diberi bobot 4
 - Cukup puas diberi bobot 3
 - Kurang puas diberi bobot 2
 - Tidak puas diberi bobot 1

Data yang digunakan untuk analisis ini adalah hasil kuesioner persepsi agen terhadap kinerja suatu pelayanan berdasarkan indikator penilaian yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini terdapat beberapa variabel. Adapun tahapan dalam metode *Importance Performance Analysis* yaitu sebagai berikut.

1. Perhitungan Tingkat Kesesuaian

Tingkat kesesuaian adalah hasil perbandingan skor kinerja dengan skor kepentingan. Tingkat kesesuaian inilah yang akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan (Supranto, 2001 dalam Rival Fahrial 2018). Persamaan yang digunakan adalah:

$$T_{ki} = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad (2.1)$$

dimana:

T_{ki} = tingkat kesesuaian responden

X_i = total skor penilaian kinerja pada setiap atribut

Y_i = total skor penilaian tingkat kepentingan pada setiap atribut

Rata-rata skor penilaian kinerja dari para responden ini kemudian akan ditempatkan pada diagram kartesius dimana pada sumbu mendatar (sumbu x) merupakan rata-rata skor penilaian kinerja (\bar{X}) dan sumbu tegak (sumbu y) adalah rata-rata skor penilaian kepentingan indikator (\bar{Y}). Diagram kartesius ini akan dibagi menjadi empat bagian yang berpotongan tegak lurus pada titik-titik (\bar{X}, \bar{Y}), dimana \bar{X} merupakan rata-rata skor tingkat pelaksanaan atau kepuasan pengguna jasa pada semua faktor, dan \bar{Y} adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan semua faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{n} \quad (2.2a)$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n} \quad (2.2b)$$

dimana:

\bar{X} = skor rata-rata tingkat kinerja

\bar{Y} = skor rata-rata tingkat kepentingan

n = jumlah responden

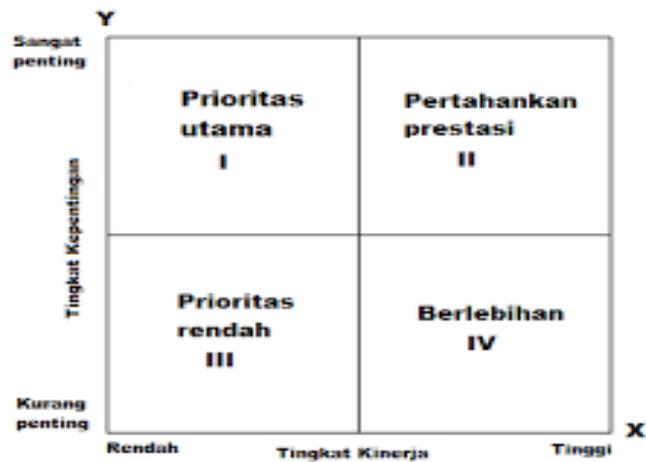
$$\bar{\bar{X}} = \frac{\sum \bar{X}}{k} \quad (2.3a)$$

$$\bar{\bar{Y}} = \frac{\sum \bar{Y}}{k} \quad (2.3b)$$

dimana:

k = Banyaknya faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan

Selanjutnya tingkat unsur-unsur tersebut dijabarkan dan dibagi menjadi empat bagian. Ada dua faktor pengukuran yang digabungkan dalam metode ini, yaitu pengukuran tingkat kepentingan dan tingkat kinerja yang dijabarkan ke dalam sebuah grafik dua dimensi (grafik kartesius) yang dapat memudahkan penjelasan data dan usulan praktisnya. Grafik kartesius tersebut dapat dilihat dalam Gambar 2.6 dengan penjelasan sebagai berikut :



Gambar 6 Grafik Kartesius IPA

Sumber : Jekky dkk. 2013

Adapun interpretasi dari masing-masing kuadran pada diagram kartesius tersebut adalah sebagai berikut:

1) Kuadran I, Prioritas Utama

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap sangat penting dan atau diharapkan konsumen akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

2) Kuadran II, Pertahankan Prestasi

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

3) Kuadran III, Prioritas Rendah

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

4) Kuadran IV, Berlebihan

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.