

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan. Hal tersebut menjadikan negara Indonesia sebagai negara yang membutuhkan jenis transportasi yang dapat menjadi penghubung antar pulau, salah satu jenis transportasi yang dapat digunakan untuk menghubungkan negara Indonesia adalah melalui jenis transportasi laut, transportasi melalui jalur laut sangat banyak diminati karena dapat mengirim suatu barang dengan jarak yang jauh dan jumlah yang besar. Tidak hanya di dalam negeri saja pengiriman barang antar negara pun lebih banyak menggunakan transportasi laut karena lebih efisien.

Salah satu aspek yang berpengaruh penting dalam mendukung kelancaran proses pengiriman barang antar pulau di dalam negeri maupun antar negara yang menggunakan transportasi melalui jalur laut adalah aspek kepelabuhanan, Menurut UU No. 17 Tahun 2008 Pasal 68, dimana pelabuhan memiliki peran sebagai berikut; simpul dalam jaringan transportasi sesuai dengan hierarkinya, pintu gerbang kegiatan perekonomian, tempat kegiatan alih moda transportasi, penunjang kegiatan industri atau perdagangan, tempat distribusi, produksi, konsolidasi muatan atau barang, mewujudkan Wawasan Nusantara dan kedaulatan negara.

Kegiatan di pelabuhan dilaksanakan oleh Badan Usaha Pelabuhan (BUP), dalam hal ini PT. PELABUHAN INDONESIA atau lebih dikenal dengan sebutan PELINDO merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dalam jasa layanan operator terminal pelabuhan. Menurut Peraturan Pemerintah tentang perubahan atas peraturan pemerintah nomor 61 tahun 2009 tentang kepelabuhanan diubah menjadi seperti yang ada dalam peraturan pemerintah nomor 64 tahun 2015 pasal 74 ayat (2a) yaitu; lahan dimiliki oleh Badan usaha pelabuhan dan investasi sepenuhnya dilakukan oleh Badan Usaha Pelabuhan.

Di Pelabuhan Gresik, pelaksanaan operasional kegiatan pelabuhan dilaksanakan oleh PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Gresik, Perusahaan dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 1991 tentang pengalihan bentuk Perusahaan Umum (Perum) PT. Pelabuhan Indonesia III menjadi perusahaan perseroan (Persero) yang sangat penting harus didukung dengan peningkatan proses pengurusan prosedur pelayanan kapal sehingga dapat mendukung kelancaran proses-proses kegiatan kepelabuhanan selanjutnya seperti proses kegiatan bongkar muat dan lain-lain.

Strategi yang diterapkan oleh PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Gresik untuk meningkatkan pelayanan kepelabuhanan khususnya dalam pelayanan kapal adalah dengan menggunakan Pusat Pelayanan Satu Atap (PPSA) yang memiliki berbagai keunggulan yaitu lebih praktis, mudah, dan cepat, terkoneksi langsung dengan perbankan dan aman. Selain

peningkatan prosedur di dalam meningkatkan pelayanan kepelabuhanan, juga di perlukan peningkatan sistem informasi manajemen.

Seiring dengan perkembangan teknologi di Era modern yang serba dilakukan secara *On-Line*, maka PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) juga menerapkan pelayanan yang berbasis *On-Line* yaitu melalui aplikasi Portal Anjungan yang diberlakukan mulai 1 april 2016.

Karena sebelumnya masih menggunakan sistem manual yang pengguna jasa harus datang langsung ke PPSA untuk melakukan pengajuan pelayanan kapal dan itu juga harus melakukan kegiatan di beberapa tempat. Kondisi itu juga memerlukan waktu dan tenaga yang tidak sedikit, sehingga menimbulkan inefisiensi.

Kelemahan sistem manual ini, antara lain, proses pencetakan nota yang memerlukan banyak biaya (biaya kertas dan biaya cetak), membutuhkan banyak waktu, tenaga kurir, risiko, dan petugas arsip. Dengan pertimbangan sistem manual ini yang tidak efisien, dan tidak memberikan kemudahan kepada para pengguna jasa yang merupakan pelaku bisnis nasional dan internasional.

Pentingnya sistem informasi tersebut di dalam peningkatan pelayanan kepelabuhanan dan juga mengikuti kebutuhan konsumen di era digital sekarang ini yang semakin meningkat tetapi juga dengan adanya perubahan sistem tersebut banyak menimbulkan kendala bagi pengguna jasa, maka penulis mengambil judul “IDENTIFIKASI KENDALA PELAYANAN KAPAL

MELALUI APLIKASI PORTAL ANJUNGAN PT. PELINDO III (PERSERO)
CABANG GRESIK”

B. Rumusan Masalah

Sesuai dengan apa yang sudah diketahui dari latar belakang yang diuraikan oleh penulis di atas oleh karena itu peneliti merumuskan masalah dalam skripsi ini yaitu:

1. Mengapa pelayanan kapal melalui aplikasi Portal Anjungan PT. PELINDO III (Persero) Cabang Gresik mengalami kendala ?
2. Akan berdampak apa jika pelayanan kapal melalui aplikasi Portal Anjungan di PT. PELINDO III (Persero) Cabang Gresik mengalami kendala ?
3. Upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi pelayanan kapal melalui Portal Anjungan di PT. PELINDO III (Persero) Cabang Gresik jika mengalami kendala ?

C. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini ada beberapa tujuan yang hendak peneliti capai, yaitu:

1. Untuk mengetahui Mengapa pelayanan kapal melalui aplikasi Portal Anjungan PT. PELINDO III (Persero) Cabang Gresik mengalami kendala.
2. Untuk mengetahui dampak apa jika pelayanan kapal melalui aplikasi Portal Anjungan di PT. PELINDO III (Persero) Cabang Gresik mengalami kendala.

3. Untuk mengetahui upaya apa yang harus dilakukan untuk mengatasi kendala pelayanan kapal melalui sistem Portal Anjungan milik PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Gresik.

D. Manfaat Penelitian

Diharapkan dari hasil penelitian mengenai “Identifikasi Kendala Pelayanan Kapal Melalui Aplikasi Portal Anjungan PT. PELINDO III (Persero) Cabang Gresik” yang peneliti lakukan dapat bermanfaat bukan hanya bagi penulis tetapi juga bermanfaat bagi pembaca. Adapun manfaat-manfaat dari penulisan skripsi ini yaitu :

1. Manfaat Teoritis:

- a. Sebagai tambahan pengetahuan umum untuk Taruna di kampus PIP Semarang mengenai pelayanan kepelabuhanan di Indonesia khususnya di PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Gresik.
- b. Sebagai tambahan pengetahuan mengenai apa itu sistem pelayanan kapal melalui Portal Anjungan milik PT. Pelabuhan Indonesia III cabang Gresik.
- c. Sebagai tambahan informasi bagi para pembaca yang termasuk pihak instansi terkait, dan diharapkan penelitian ini dapat memberikan saran masukan yang sekiranya dapat berguna untuk pengembangan sistim pelayanan kapal maupun sarana dan prasarana kepelabuhanan sehingga pencapaian atas peningkatan pelayanan PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Gresik dapat terwujud.

2. Manfaat Praktis:

Diharapkan dengan adanya penelitian ini maka dapat memberikan manfaat nyata kepada berbagai pihak yang terlibat di dalam penggunaan sistem pelayanan kapal melalui Portal Anjungan :

- a. Diharapkan dengan adanya penelitian ini pihak terkait PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) cabang Gresik menjadi mawas diri akan kesiapannya dalam menyediakan fasilitas pelayanan kapal dengan Portal Anjungan.
- b. Memberikan sosialisasi kepada khalayak umum dan Pengguna Jasa kesadaran tentang perubahan sistem menggunakan Portal Anjungan lebih mudah.
- c. Dapat menjadi referensi untuk melakukan perbaikan dan koreksi bagi PT. Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Gresik untuk menunjang perubahan sistem yang manual pada sistem *online* yaitu dengan menggunakan Portal Anjungan.

E. Sistematika Penelitian

Penelitian skripsi ini ditulis berdasarkan pedoman penelitian skripsi agar lebih sistematis dan mudah dimengerti. Untuk mempermudah proses pemikiran dalam membahas permasalahan skripsi “IDENTIFIKASI KENDALA PELAYANAN KAPAL MELALUI APLIKASI PORTAL ANJUNGAN PT. PELINDO III (PERSERO) CABANG GRESIK” maka peneliti menyusun dan menguraikan penjelasan secara singkat tentang materi

pokok dari skripsi. Kemudian penjelasan itu dapat digunakan untuk memudahkan para pembaca dalam mengikuti penyajian yang terdapat di dalam skripsi ini. Setelah itu penulis membuat sistematika dari judul menjadi beberapa bab dan dari setiap bab menjadi sub bab sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab pendahuluan ini berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab landasan teori berisi tentang tinjauan pustaka yang akan membahas mengenai beberapa teori yang terkait, kerangka pemikiran dan definisi operasional yang akan digunakan dalam penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian ini berisi beberapa metode yang dipakai dalam skripsi ini berisi tentang lokasi dan waktu penelitian, observasi, yaitu mengumpulkan data berdasarkan pengamatan langsung pada saat peneliti melaksanakan praktek darat dan meneliti di PT. PELINDO III (Persero) Cabang Gresik, metode kualitatif deskriptif, menganalisa masalah menggunakan teknik analisa *fishbone diagram*, studi kepustakaan dan menggunakan beberapa literatur.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN MASALAH

Bab ini berisi tentang hasil penelitian dan pembahasan yang terdiri dari gambaran umum perusahaan PT. PELINDO III (Pesrero) Cabang Gresik, struktur organisasi, tugas dan tanggung jawab, jenis pelayanan kapal, temuan penelitian dan pembahasan masalah kendala penggunaan Portal Anjungan.

BAB V PENUTUP

Bab penutup terdiri sebagai bagian akhir dari penelitian skripsi ini, maka akan ditarik sebuah kesimpulan dari hasil analisa dan pembahasan masalah. Dalam bab ini, peneliti juga akan memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang terkait sesuai dengan fungsi penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP