



IMPLEMENTASI *INDONESIA PORT INTEGRATION SYSTEM (INAPORTNET)* GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN KAPAL DAN BARANG DI KANTOR KSOP KELAS I TANJUNG EMAS SEMARANG

SKRIPSI

**Untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pelayaran pada
Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang**

Oleh

MEYLIA AVISTA

531611306262 K

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV KETATALAKSANAAN
ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHANAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN
SEMARANG
2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

**IMPLEMENTASI *INDONESIA PORT INTEGRATION SYSTEM (INAPORTNET)*
GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN KAPAL DAN BARANG DI KANTOR
KSOP KELAS I TANJUNG EMAS SEMARANG**

Disusun Oleh :

MEYLIA AVISTA
NIT. 531611306262 K

Telah disetujui dan diterima, selanjutnya dapat diujikan di depan

Dewan Penguji Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

Semarang, Juli 2020

Dosen Pembimbing I
Materi

Dosen Pembimbing II
Metodelogi dan Penulisan

NUR ROHMAH, S.E., M.M.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19750318 200312 2 001

RIA/HERMINA SARI, S.S., M.Sc.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19810413 200604 2 002

Mengetahui / Menyetujui
Ketua Program Studi
Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan

NUR ROHMAH, S.E., M.M.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19750318 200312 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Implementasi *Indonesia Port Integration System (Inaportnet)*
Guna Meningkatkan Pelayanan Kapal dan Barang di Kantor KSOP Kelas I Tanjung
Emas Semarang”

karya,

Nama : MEYLIA AVISTA

NIT : 531611306262 K

Program Studi : D.IV KALK

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi Prodi KALK, Politeknik Ilmu
Pelayaran Semarang pada hari tanggal

Semarang, Juli 2020

Panitia Ujian

Penguji

Penguji II

Penguji III

R.A.J. SUSILO HADI W BOWO, S.IP., M.M.
Penata Tk.I (III/d)
NIP. 19560121 198103 1 005

NUR ROHMAH S.E., M.M.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19750318 200302 2 001

MOH. ZAENAL ARIFIN, S.ST., M.M.
Penata (III/c)
NIP. 19760309 201012 1 002

Mengetahui

Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang

Dr. Capt. MASHUDI ROFIK, M. Sc.
Pembina Tk I (IV/b)
19670605 199808 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MEYLIA AVISTA

NIT : 531611306262 K

Program Studi : D.IV KALK

Skripsi dengan judul “Implementasi *Indonesia Port Integration System (Inaportnet)* Guna Meningkatkan Pelayanan Kapal dan Barang di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang”.

Dengan ini saya menyatakan bahwa yang tertulis dalam skripsi ini benar-benar hasil karya (penelitian dan tulisan) sendiri, bukan jiplakan dari karya tulis orang lain atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keimuan yang berlaku, baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat atau temuan orang lain yang terdapat dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk berdasarkan kode etik ilmiah. Atas pernyataan ini saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan apabila ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini.

Semarang, Juli 2020

Yang menyatakan,



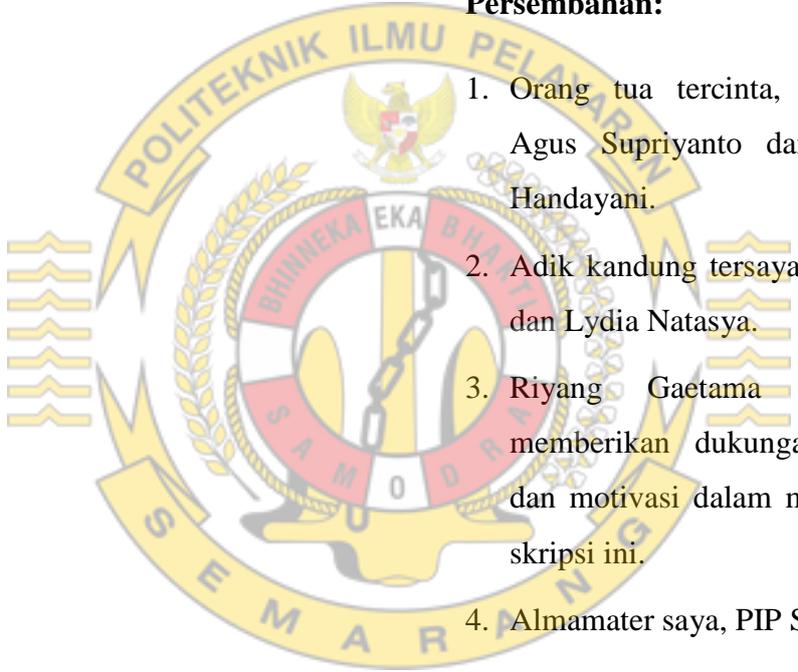
MEYLIA AVISTA
531611306262 K

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Sabar dan ikhlas akan membuahkan sukacita”.

Persembahan:

- 
1. Orang tua tercinta, Bapak Alm. Agus Supriyanto dan Ibu Ninik Handayani.
 2. Adik kandung tersayang, Kiki Ade dan Lydia Natasya.
 3. Riyang Gaetama yang telah memberikan dukungan, semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
 4. Almamater saya, PIP Semarang.

PRAKATA

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar sehingga Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini mengambil judul **“Implementasi *Indonesia Port Integration System (Inaportnet)* Guna Meningkatkan Pelayanan Kapal dan Barang di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang”**.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan meraih gelar Sarjana Terapan Pelayaran (S.Tr.Pel), serta syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma IV Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

Dalam usaha menyelesaikan penulisan skripsi ini, dengan penuh rasa hormat penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bimbingan, dorongan, bantuan serta petunjuk yang bermanfaat. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Orang tua saya yang telah memberikan ilmu kedisiplinan, motivasi dan doa tiada henti serta adik saya yang selalu menyemangati.
2. Dr. Capt. Mashudi Rofik, M.Sc. selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
3. Ibu Nur Rohmah, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi KALK Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang sekaligus Dosen Pembimbing I.
4. Ibu Ria Hermina Sari, S.S., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan skripsi ini.

5. Seluruh dosen di PIP Semarang yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat dalam membantu proses penyusunan skripsi ini.
6. Senior dan staff di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang sewaktu saya praktek darat yang telah memberi semangat memotivasi untuk terus belajar sampai saat ini dan membantu dalam penyusunan skripsi ini.
7. Teman dan sahabat yang tulus menyemangati dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri sendiri dan orang lain serta dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Semarang, Juli 2020

Penulis

MEYLIA AVISTA
NIT. 531611306262 K

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
ABSTRAKSI.....	xiii
ABSTRACT	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Batasan Masalah.....	4
1.3. Rumusan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	5
1.6. Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Kajian Teori	9

2.2. Penelitian Terdahulu	24
2.3. Kerangka Pikir	26
BAB III METODE PENELITIAN	
4.1. Pendekatan dan Desain Penelitian	27
4.2. Fokus dan Lokus Penelitian	28
4.3. Populasi dan Sampel	28
4.4. Variabel Penelitian	30
4.5. Sumber Data Penelitian	31
4.6. Teknik Pengumpulan Data	32
4.7. Teknik Keabsahan Data	34
4.8. Teknik Analisis Data	37
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Objek yang Diteliti	39
4.2. Hasil Penelitian	48
4.3. Pembahasan Masalah	57
BAB V PENUTUP	
5.1. Simpulan	65
5.2. Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	70
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Login Sistem <i>Inaportnet</i>	18
Gambar 2.2. Beranda Sistem <i>Inaportnet</i>	19
Gambar 2.3. Kerangka Pikir.....	26
Gambar 4.1. Lokasi Kantor KSOP Tanjung Emas Semarang	39
Gambar 4.2. SOP Jasa Layanan Pemberitahuan Kedatangan Kapal	42
Gambar 4.3. SOP Jasa Layanan Pemberitahuan Rencana Kegiatan Bongkar Muat ...	43
Gambar 4.4. SOP Jasa Layanan Kapal Pindah	44
Gambar 4.5. SOP Jasa Layanan Keberangkatan Kapal	45
Gambar 4.6. SOP Jasa Layanan Pemberitahuan Lalu Lintas Angkutan Barang ...	46
Gambar 4.7. SOP Jasa Layanan Tambat Kapal	47
Gambar 4.8. Sosialisasi Go Live Penerapan <i>Inaportnet</i>	59
Gambar 4.9. Penandatanganan Pakta Integritas.....	60

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Uji Validitas	34
Tabel 3.2. Uji Reliabilitas	36
Tabel 3.3. Skor Skala <i>Likert</i>	37
Tabel 3.4. Kategori Variabel	38
Tabel 4.1. Kategori Indikator.....	49
Tabel 4.2. Interaksi Pengguna.....	50
Tabel 4.3. Dukungan/ <i>Support</i>	51
Tabel 4.4. Keamanan dan Kecepatan.....	52
Tabel 4.5. Kemudahan Akses.....	54
Tabel 4.6. Kepuasan dan Pemahaman.....	55
Tabel 4.7. Tingkat Pemahaman Agen.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Pengisian Kuesioner oleh agen	70
Lampiran 2	Hasil Wawancara.....	71
Lampiran 3	Form Kuesioner	75
Lampiran 4	Rekap Hasil Kuesioner	76



ABSTRAKSI

Meylia Avista, 2020, NIT: 531611306262 K, “Implementasi *Indonesia Port Integration System (Inaportnet)* Guna Meningkatkan Pelayanan Kapal dan Barang di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang”, Skripsi, Program Diploma IV, Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Pembimbing I: Nur Rohmah, S.E., M.M. Pembimbing II: Ria Hermina Sari, S.S., M.Sc.

Inaportnet adalah portal elektronik yang digunakan untuk mempermudah pertukaran data dan informasi layanan kepelabuhanan secara cepat, aman dan netral sehingga dapat mempermudah agen pelayaran dalam bekerja tetapi masalah yang terjadi agen pelayaran merasa kesulitan dalam menggunakan *Inaportnet* karena kurangnya pemahaman. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala yang dirasakan oleh agen pelayaran dalam menggunakan sistem *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang serta untuk mengetahui langkah yang dapat dilakukan guna mendorong agen pelayaran menggunakan sistem *Inaportnet* dalam meningkatkan pelayanan kapal dan barang di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang.

Metode penelitian dalam skripsi ini adalah *mix method* atau campuran yaitu gabungan antara metode kualitatif dan metode kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, wawancara serta studi pustaka, yang diuji keabsahannya melalui uji validitas dan reliabilitas. Data kemudian dianalisis dengan menggunakan skala pengukuran *likert* dengan metode korelasi *split half*, yang didukung dengan software SPSS versi 23.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah kendala yang dirasakan oleh agen dalam menggunakan sistem *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang yaitu kurangnya pemahaman agen pelayaran dalam menggunakan sistem *Inaportnet* dengan baik dan benar. Langkah-langkah yang dapat dilakukan guna mendorong agen pelayaran menggunakan sistem *Inaportnet* dalam meningkatkan pelayanan kapal dan barang di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang dengan melakukan sosialisasi mengenai penggunaan sistem *Inaportnet* kepada agen pelayaran dan membuat evaluasi bulanan penggunaan *Inaportnet*. Selain itu melakukan *maintenance* sistem *Inaportnet* secara periodik.

Kata Kunci: Implementasi, *Inaportnet*, Pelayanan Kapal dan Barang

ABSTRACT

Meylia Avista, 2020, NIT: 531611306262 K, “Implementation of Indonesia Port Integration System (Inaportnet) in Improving Ship and Goods Services at KSOP Office Class I Tanjung Emas Semarang”, Thesis, Diploma IV Program, Port and Shipping Department, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Advisor I: Nur Rohmah, S.E., M.M. Supervisor II: Ria Hermina Sari, S.S., M.Sc.

Inaportnet is an electronic portal that is used to facilitate the exchange of data and port services in a fast, safe and neutral way, it is certainly very helpful for agent to work but the reality agent do not understand the use of Inaportnet properly and correctly . The purposes of this thesis are to determine the agents problems in using Inaportnet in the KSOP Office Class I Tanjung Emas Semarang and also the steps to overcome the problems to speed up the service process in order to improve the service of ships and goods at the port.

This research method is mixed method or combination of qualitative methods and quantitative methods using descriptive research design. The data are collected by distributing questionnaires, observations, interviews and literature studies, which is then tested by validity and reliability techniques. The data is analyzed using likert measurement scale with split half validation analysis, and supported by SPSS software version 23.

The results from this thesis are the obstacle perceived by agent in using Inaportnet in the KSOP Office Class I Tanjung Emas Semarang is lack of understanding of agent in using the Inaportnet system properly and correctly. The suggestion that KSOP Office take steps to encourage agent to use Inaportnet to improve ship and goods services by conducting socialization and make monthly evaluation. Beside that organizes periodic maintenance .

Keywords: *Implementation, Inaportnet, Ship and Goods Service*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Negara Indonesia merupakan negara maritim yang memiliki ribuan pulau dan sebagian besar luas wilayahnya adalah lautan. Dengan bentang alam tersebut, Indonesia memiliki potensi ekonomi di sektor kelautan dan perikanan yang dapat menunjang kesejahteraan rakyat Indonesia. Oleh sebab itu peranan transportasi laut sangat penting. Disamping sebagai penghubung pulau di Indonesia, transportasi laut juga berperan dalam mendukung pertumbuhan ekonomi seperti kegiatan ekspor impor bagi perdagangan Indonesia. Salah satu sarana transportasi laut adalah kapal. Berdasarkan Undang-Undang No 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran, “kapal” adalah kendaraan air dengan bentuk dan jenis tertentu, yang digerakkan dengan tenaga angin, tenaga mekanik, energi lainnya, ditarik atau ditunda, termasuk kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak berpindah-pindah (Undang-Undang 17 Republik Indonesia, 2008).

Pelabuhan dalam aktivitasnya memiliki peranan yang penting dan strategis untuk pertumbuhan perekonomian dan perdagangan di Indonesia serta merupakan segmen usaha yang dapat berkontribusi bagi pembangunan nasional (Gultom, 2017). Hal tersebut tentunya membawa dampak terhadap pengelolaan pelabuhan agar dapat meningkatkan sistem

operasional serta pelayanan yang lebih efektif, efisien dan profesional. Pada dasarnya pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan adalah pelayanan kapal dan pelayanan muatan (barang dan penumpang) yang harus disesuaikan dengan perkembangan zaman. Salah satu upaya yang tepat pada masa ini yaitu membenahan di sisi *soft infrastructure* yaitu penyediaan *platform IT*.

Mengingat sangat pentingnya peran pelabuhan di dunia maritim, maka sudah saatnya pemerintah memberikan perhatian khusus terhadap pelabuhan-pelabuhan yang ada di Indonesia. Pemerintah diharapkan dapat memperbaiki fasilitas yang ada di pelabuhan dan memperbaiki sistem pelayanan di pelabuhan agar kegiatan di pelabuhan dapat berjalan dengan aman dan lancar. Pelabuhan harus memiliki sistem yang mempunyai kemampuan dalam membuat pelayanan kapal dan barang di pelabuhan berjalan dengan efektif dan efisien. Sistem yang dimaksud adalah sistem untuk mempermudah proses pelayanan barang dan jasa dan dapat digunakan oleh seluruh pejabat serta pengguna jasa di pelabuhan.

Berbicara mengenai sistem yang terintegrasi dalam melayani kapal dan barang dengan instansi pemerintah dan pemangku kepentingan, Kementerian Perhubungan membuat terobosan baru dengan menerapkan *Indonesia Port Integration System (Inaportnet)*, yakni sistem elektronik menggunakan jaringan internet. Sistem *Inaportnet* bersifat terbuka dan netral untuk bertukar data dan informasi secara terintegrasi. *Inaportnet*

merupakan sistem yang bagus dan tepat karena dibuat dengan tujuan untuk mempermudah pelayanan barang dan jasa di pelabuhan. *Inaportnet* didesain memiliki karakteristik khusus berbasis web dengan tujuan agar selalu dapat diakses dimana saja dan kapan saja.

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). Tetapi apabila pengguna tidak dapat menggunakan sistem *Inaportnet* dengan baik dan benar maka akan menjadi hambatan pada pelayanan di pelabuhan sehingga memperlambat proses *clearance* kapal serta pelayanan bongkar muat di pelabuhan tersebut.

Saat penulis melaksanakan praktik darat di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas I Tanjung Emas Semarang, penulis sempat melakukan wawancara ringan kepada tiga agen yang berbeda di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Menurut wawancara tersebut, agen mengatakan bahwa sistem *Inaportnet* memiliki manfaat untuk memberikan

kemudahan bagi para agen dalam pelayanan *clearance* kapal serta pelayanan bongkar muat di pelabuhan, tetapi mereka merasa sulit memahami dalam mengaplikasikan sistem *Inaportnet*. Para agen kurang dapat menggunakan sistem *Inaportnet* tersebut dikarenakan agen belum paham cara untuk menginput data, mengunggah dokumen serta mengoperasikan teknologi yang berbasis jaringan internet. Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem *Inaportnet* sangat membantu pengguna jasa dalam menyelesaikan pekerjaan khususnya pada proses *clearance* kapal dan barang, tetapi terkendala dengan pemahaman agen dalam menggunakan sistem *Inaportnet* karena kurangnya pengetahuan khususnya mengenai sistem *Inaportnet*.

Oleh karenanya, penulis merasa perlu melakukan penelitian terhadap sistem *Inaportnet* yang diterapkan di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang, terutama terkait dengan pemahaman pengguna jasa terhadap sistem *Inaportnet* dalam meningkatkan pelayanan kapal dan barang, yang dituangkan dalam skripsi berjudul **“Implementasi *Indonesia Port Integration System (Inaportnet)* Guna Meningkatkan Pelayanan Kapal dan Barang di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang”**.

1.2. Batasan Masalah

Penelitian ini hanya akan membahas mengenai implementasi layanan *Inaportnet* di wilayah Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang, menggunakan skala pengukuran *likert* dengan metode korelasi *split half*. Selanjutnya diuji keabsahannya menggunakan uji validitas dan reliabilitas yang didukung dengan *software* SPSS versi 23.

1.3. Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka dapat disusun beberapa perumusan masalah yang timbul dari masalah tersebut. Penulis akan membahas permasalahan sebagai berikut:

- 1.3.1. Kendala apakah yang dirasakan oleh agen dalam menggunakan sistem *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang?
- 1.3.2. Apakah langkah yang dapat dilakukan guna mendorong agen menggunakan sistem *Inaportnet* dalam meningkatkan pelayanan kapal dan barang di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang sudah disebutkan diatas, adapun tujuan-tujuan yang hendak dicapai oleh penulis, yaitu:

- 1.4.1. Untuk mengetahui kendala yang dirasakan oleh agen dalam menggunakan sistem *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang.
- 1.4.2. Untuk mengetahui langkah-langkah yang dapat dilakukan guna mendorong agen menggunakan sistem *Inaportnet* dalam meningkatkan pelayanan kapal dan barang di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang.

1.5. Manfaat Penelitian

Dalam kegiatan penelitian ini terdapat beberapa manfaat yang dapat kita ambil, baik untuk pengguna jasa (agen), dunia pendidikan, bagi

masyarakat maupun bagi peneliti sendiri. Berikut adalah manfaat dari penelitian atas masalah yang dibahas sebagai berikut, yaitu:

1.5.1. Manfaat Teoritis

1.5.1.1. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai sistem *Inaportnet*.

1.5.1.2. Dapat memperoleh informasi dan pengetahuan untuk dijadikan bahan acuan oleh penelitian berikutnya sehingga dapat menyajikan hasil penelitian berikutnya lebih baik serta lebih akurat.

1.5.1.3. Menambah pengetahuan civitas akademika tentang pemahaman mengenai *Inaportnet* serta penggunaan sistem *Inaportnet*.

1.5.1.4. Digunakan sebagai tambahan literatur dalam proses belajar serta digunakan untuk pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas pendidikan di Indonesia terlebih di Kampus Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

1.5.2. Manfaat Praktis

1.5.2.1. Sebagai bahan pertimbangan bagi pengguna jasa dalam menerapkan sistem *Inaportnet* untuk meningkatkan pelayanan kapal dan barang di lingkungan pelabuhan.

1.5.2.2. Dapat menjadi koreksi bagi penyedia layanan agar memperbaiki kekurangan yang ada dan bagi pengelolaan sistem agar dapat menyempurnakan lagi sistem yang sudah ada supaya lebih mudah dipahami.

1.5.2.3. Penyedia layanan dapat lebih optimal lagi untuk memperbaiki sistem dan mengelola sistem dalam rangka berkiprah di era globalisasi zaman sekarang ini.

1.6. Sistematika Penulisan

Memudahkan dalam penyusunan skripsi ini, maka penulis membagi penulisan ini dalam beberapa bab dan sub bab antara lain, yaitu:

Bab I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisi tentang latar belakang peneliti berisi tentang alasan pemilihan judul dan pentingnya judul skripsi, perumusan masalah adalah uraian tentang masalah yang diteliti berupa pernyataan, tujuan penelitian adalah tujuan spesifik yang akan dicapai melalui kegiatan penelitian yang dilakukan, manfaat penelitian bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

Bab II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi teori yang mendasari permasalahan dalam skripsi ini beserta dengan uraian-uraiannya yang diperoleh pada saat penulis melaksanakan penelitian.

Bab III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang objek penelitian, pendekatan penelitian, variabel penelitian, metode pengumpulan data, dan prosedur penelitian serta teknik analisa data.

Bab IV ANALISA HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi mengenai obyek-obyek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan masalah.

Bab V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teori

Sebagai pendukung pembahasan skripsi mengenai implementasi *Indonesia Port Integration System (Inaportnet)* guna meningkatkan pelayanan kapal dan barang di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan kelas I Tanjung Emas Semarang, maka perlu diketahui dan dijelaskan beberapa teori penunjang yang diambil oleh penulis berkaitan dengan pembahasan skripsi sehingga dapat lebih menyempurnakan penulisan skripsi ini.

2.1.1. Implementasi

Implementasi adalah bagian dari proses perencanaan yang sangat penting. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), implementasi diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2020b). Kata implementasi sendiri berasal dari bahasa Inggris “*to implement*” yang berarti mengimplementasikan. Sedangkan menurut Gordon dikutip dari Mulyadi (2015:24) dapat dikatakan bahwa implementasi berkenaan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan pada realisasi program.

Berdasarkan beberapa pengertian implementasi maka dapat disimpulkan bahwa implementasi adalah suatu proses yang sangat berkaitan dengan kebijakan ataupun program yang telah ditetapkan

oleh suatu organisasi atau institusi, dimana penerapannya juga harus dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang mendukung.

2.1.2. Proses Persiapan Implementasi

Dalam proses persiapan implementasi beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu:

2.1.2.1. Mempersiapkan unit, metode dan sumber daya.

2.1.2.2. Mempersiapkan kebijakan yang dapat diterima dan dijalankan untuk mencapai tujuan.

2.1.2.3. Menyediakan layanan, pembayaran dan hal lain dengan baik supaya kegiatan dapat berjalan sesuai keinginan.

2.1.3. Proses Implementasi

Proses implementasi terdiri atas beberapa tahapan yang perlu diperhatikan dan dilaksanakan dengan tepat yaitu:

2.1.3.1. Tahap pengesahan peraturan perundangan-undangan sebagai landasan implementasi.

2.1.3.2. Pelaksanaan keputusan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah.

2.1.3.3. Menyiapkan kelompok sasaran untuk melaksanakan keputusan yang sudah dirancang dan ditetapkan.

2.1.3.4. Menindaklanjuti dampak dari pelaksanaan yang diharapkan instansi pelaksana.

2.1.3.5. Upaya perbaikan kebijakan atau peraturan perundangan agar lebih baik sehingga sesuai dengan harapan.

2.1.4. *Indonesia Port Integration System (Inaportnet)*

Inaportnet adalah portal elektronik yang terbuka dan netral yang digunakan sebagai sarana pertukaran data dan informasi layanan kepelabuhanan secara cepat, aman, dan transparan yang terintegrasi dengan instansi pemerintah terkait, badan usaha pelabuhan dan pelaku industri logistik untuk meningkatkan daya saing komunitas logistik Indonesia (ILCS, 2013). Sistem *Inaportnet* merupakan suatu sistem pengoperasian yang mengintegrasikan kegiatan pelayanan kapal dan barang di pelabuhan yang berkaitan dengan perizinan (*clearance*) dari instansi terkait dan pemangku kepentingan di pelabuhan. Sistem *Inaportnet* diharapkan mampu meningkatkan kinerja kegiatan perdagangan dan lalu lintas barang serta mempercepat proses *port clearance*. Penerapan sistem *Inaportnet* memungkinkan pengiriman dokumen melalui satu portal yang dapat diakses dimana saja dan kapan saja oleh pemangku kepentingan yang terkoneksi dengan sistem *Inaportnet*. Penerapan *Inaportnet* untuk pelayanan kapal dan barang diundangkan pada 13 Oktober 2015 dan mulai berlaku setelah tiga bulan yaitu pada 13 Januari 2016 (Biro Komunikasi dan Informasi Publik, 2015).

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 192 Tahun 2015 perubahan atas Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 157 Tahun 2015 tentang Penerapan *Inaportnet* untuk

Pelayanan Kapal dan Barang di Pelabuhan, “*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” (Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 192, 2015). Setiap instansi dan badan usaha terkait diharuskan melakukan proses *clearance* sesuai kewenangannya masing-masing yang sudah tersedia pada menu portal *Inaportnet* serta dalam satu dokumen aplikasi yang sudah terintegrasi.

Dengan diterapkannya sistem *Inaportnet* pelabuhan diharapkan mampu menciptakan percepatan waktu proses *clearance*. Tujuan lain diberlakukannya sistem *Inaportnet* yaitu untuk meminimalisir kontak langsung (*face to face*) antara petugas dan pengguna jasa serta memangkas biaya yang diperlukan dalam seluruh kegiatan *port clearance*, terutama terkait proses pelayanan kapal dan barang di pelabuhan guna meningkatkan pelayanan kapal dan barang di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas.

2.1.5. Karakteristik sistem *Inaportnet*

Karakteristik penggunaan sistem *Inaportnet* adalah sebagai berikut:

2.1.5.1. Sistem *Inaportnet* adalah sistem yang mudah digunakan karena hanya dengan jaringan internet seluruh pekerjaan dapat dikerjakan.

2.1.5.2. Sistem *Inaportnet* adalah sistem yang cerdas (*smart*) karena dapat menyesuaikan dengan kondisi pengguna.

2.1.5.3. Sistem *Inaportnet* adalah sistem yang berbasis web, artinya dapat selalu diakses dimana saja dan kapan saja (24 jam dalam 7 hari).

2.1.5.4. Sistem *Inaportnet* adalah sistem yang aman, pertukaran data dan informasi terjamin kerahasiaannya.

2.1.5.5. Sistem *Inaportnet* adalah sistem yang netral, artinya tidak memihak. Sistem hanya memberikan akses sesuai dengan tingkat kepentingan pengguna karena setiap pengguna memiliki *user* serta *password* tersendiri sesuai dengan kewenangannya.

2.1.5.6. Sistem *Inaportnet* adalah sistem yang terintegrasi artinya memberikan kemudahan dalam berkomunikasi serta pertukaran data dengan berbagai pihak yang terkait.

2.1.6. Manfaat sistem *Inaportnet*

Adapun manfaat dari adanya sistem *Inaportnet* adalah sebagai berikut:

2.1.6.1. Kecepatan layanan

Dengan diterapkannya penggunaan sistem *Inaportnet* maka pelayanan akan lebih cepat dibanding sebelum adanya sistem *Inaportnet*. Contohnya untuk pelayanan kapal masuk, waktu yang dijanjikan saat ini untuk

penyelesaian *clearance* tersebut adalah 12 jam diukur dari dokumen Permintaan Pelayanan Kapal Pindah (PPKP) diterima sistem *Inaportnet* sampai dengan kapal sandar di dermaga, dari sebelumnya rata-rata membutuhkan waktu 1 minggu tanpa melalui sistem *Inaportnet*.

2.1.6.2. Biaya pengurusan

Dengan adanya sistem *Inaportnet* biaya pengurusan menjadi lebih murah karena perusahaan dapat menekan jumlah kurir serta biaya transportasi yang diperlukan pada saat mengurus dokumen ke instansi terkait.

2.1.6.3. Meningkatkan transparansi dalam rangka menghilangkan penyalahgunaan wewenang.

2.1.6.4. Meningkatkan informasi *public* berkaitan dengan kebijakan pelayanan kapal di pelabuhan.

2.1.6.5. Perusahaan dapat mengawasi pergerakan kapal pengangkut barang dan dokumen pengurusan kapal setelah kapal masuk pelabuhan dengan melalui komputer.

2.1.6.6. Meminimalisir adanya *under invoice*.

2.1.6.7. Perusahaan dapat secara langsung mendapatkan informasi yang dibutuhkan mengenai kapal dan dokumen pengurusan yang berkaitan dengan kegiatan kapal tersebut di pelabuhan, sebagai contoh dokumen Pemberitahuan Kedatangan Kapal Asing (PPKA), Surat

Persetujuan Berlayar (SPB) dan lain sebagainya yang dapat diawasi langsung dari komputer di meja kerja atau dimanapun pengguna berada.

2.1.7. Istilah yang digunakan dalam sistem *Inaportnet*

Pelayanan sistem *Inaportnet* dapat diakses dengan membuka portal *Inaportnet* yaitu www.portal.inaportnet.com, pada portal tersebut pengguna akan banyak menemukan singkatan atau istilah dalam kepelabuhanan. Adapun istilah-istilah yang sering ditemui dan digunakan pada layanan *Inaportnet* adalah sebagai berikut (Dunia Maritim, 2017):

2.1.7.1. AP: Agen Pelayaran

2.1.7.2. PBM: Perusahaan Bongkar Muat

2.1.7.3. PMKU: Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha

2.1.7.4. LKK: Laporan Keberangkatan Kapal adalah laporan rencana kapal berangkat yang disampaikan oleh perusahaan pelayaran kepada penyelenggara pelabuhan.

2.1.7.5. SPM: Surat Persetujuan Kapal Masuk Pelabuhan (*clearance in*) adalah surat persetujuan yang diterbitkan oleh Syahbandar berbentuk dokumen elektronik yang menerangkan kapal secara administratif telah memenuhi persyaratan kelaiklautan kapal dan diwajibkan untuk memasuki pelabuhan.

2.1.7.6. RKBM: Rencana Kegiatan Bongkar Muat adalah laporan perusahaan bongkar muat kepada penyelenggara

pelabuhan berupa informasi rencana kegiatan bongkar muat.

2.1.7.7. RPK-RO: Rencana Penambatan Kapal dan Rencana Operasi adalah dokumen yang dilengkapi informasi mengenai lokasi kapal tambat dan bongkar muat barang yang diajukan Badan Usaha Pelabuhan (BUP) kepada penyelenggara pelabuhan.

2.1.7.8. PPK: Penetapan Penyandaran Kapal adalah dokumen yang dilengkapi informasi lokasi tambat kapal dan bongkar muat barang yang ditetapkan oleh Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan.

2.1.7.9. SI adalah instruksi pengapalan/pengiriman barang yang dibuat oleh eksportir/pengirim barang kepada perusahaan pengangkutan.

2.1.7.10. 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.

2.1.7.11. 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.

2.1.7.12. LK3: Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal adalah laporan yang disampaikan oleh perusahaan pelayaran kepada Penyelenggara Pelabuhan mengenai tanggal kapal tiba dan tanggal kapal berangkat, pelabuhan asal dan pelabuhan tujuan, serta data muatan kapal (bongkar dan/atau muat).

2.1.7.13. 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.

2.1.7.14. LAB: Laporan Angkutan Barang adalah daftar kegiatan bongkar/muat barang yang diajukan oleh perusahaan jasa terkait (EMKL/JPT) kepada Penyelenggara Pelabuhan.

2.1.7.15. Warta Kapal adalah laporan 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

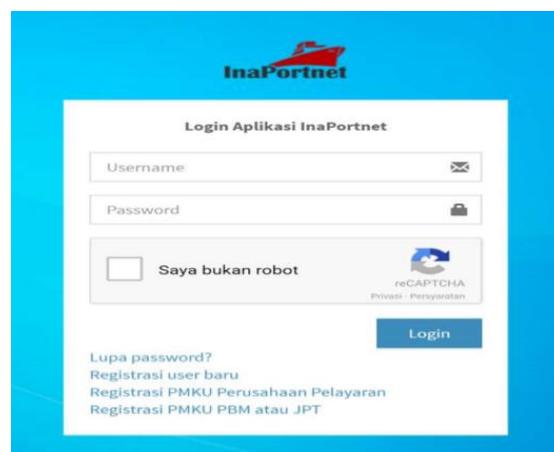
sebelum kapal meninggalkan pelabuhan (LKK, LK3 dan SPB).

2.1.7.16. *Hub Payment* adalah pusat *monitoring* tagihan PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) dari seluruh aplikasi *online* Kementerian Perhubungan yang akan disetorkan ke kas negara.

2.1.8. Mekanisme Penggunaan *Inaportnet*

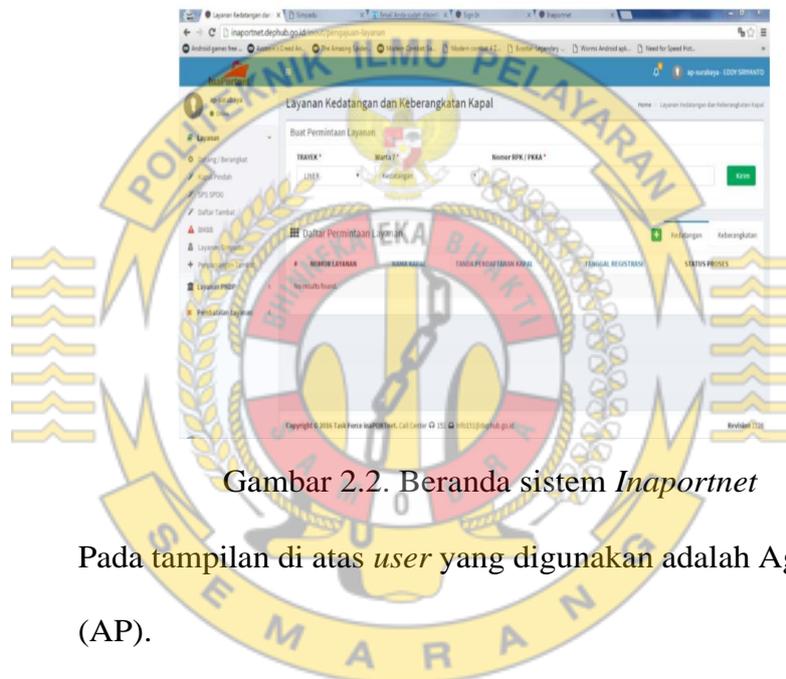
Dalam pelaksanaannya pengguna layanan *Inaportnet* diwajibkan memiliki hak akses pada sistem *Inaportnet* sehingga pengguna dapat *log in* dan mengakses pelayanan sesuai yang dibutuhkan. Oleh sebab itu, pengguna layanan *Inaportnet* terlebih dahulu harus membuat pengajuan permohonan akses melalui sistem *Inaportnet* menggunakan browser pada alamat: <http://inaportnet.dephub.go.id>. Setelah mengajukan permohonan dan dikonfirmasi oleh sistem maka pengguna jasa dapat *login* dengan *user dan password* yang sudah ditetapkan.

Berikut adalah halaman *login* sistem *Inaportnet*.



Gambar 2.1. Login sistem *Inaportnet*

Website tersebut merupakan Portal *Inaportnet* untuk pengguna jasa yang meliputi Agen Pelayaran (AP), Perusahaan Bongkar Muat (PBM), Jasa Pengurusan Transportasi (JPT) untuk melakukan permintaan pelayanan di *Inaportnet*. Setelah *login*, pengguna jasa akan masuk ke beranda dan dapat melihat pelayanan yang berkaitan dengan kewenangan masing-masing pengguna jasa.



Gambar 2.2. Beranda sistem *Inaportnet*

Pada tampilan di atas *user* yang digunakan adalah Agen Pelayaran (AP).

Penggunaan sistem *Inaportnet* sendiri harus berdasarkan sistem dan prosedur (sispro) yang sudah ditetapkan pemerintah dan instansi terkait. Dengan adanya sistem prosedur yang sudah dibuat diharapkan operator dan pengguna jasa dapat mengaplikasikan sistem *Inaportnet* dengan baik dan benar agar memudahkan pekerjaan. Selain kelengkapan sistem dan prosedur di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan untuk mendukung kelancaran penggunaan sistem *Inaportnet* dibutuhkan juga *Help Center* atau *Costumer*

Service untuk membantu pengguna jasa ketika kesulitan dalam menggunakan sistem *Inaportnet*. *Help Center* dan *Costumer Sevice* tentunya adalah orang yang ahli dan paham mengenai sistem *Inaportnet*.

2.1.9. Kapal

Secara umum kapal adalah kendaraan pengangkut penumpang dan barang yang digunakan di laut ataupun sungai (Wikipedia, 2020).

Kapal biasanya memiliki ukuran yang besar untuk membawa perahu kecil seperti sekoci dan memiliki jenis yang beragam sesuai barang yang diangkut. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2018 tentang Pelayaran, “kapal” merupakan kendaraan air yang memiliki bentuk dan jenis tertentu yang dapat bergerak dengan bantuan tenaga air, tenaga mekanik, ditarik atau ditunda (Undang-Undang 17 Republik Indonesia, 2008). Kapal merupakan kendaraan yang berdaya dukung dinamis, kendaraan di bawah permukaan air, serta alat apung dan bangunan terapung yang tidak dapat berpindah-pindah dengan kekuatan sendiri.

Kesimpulan yang dapat diambil dari beberapa definisi tersebut yaitu kapal adalah kendaraan air yang memiliki bentuk serta jenis tertentu yang tidak dapat bergerak dengan kekuatan sendiri. Kapal dipergunakan sebagai transportasi laut tentunya harus memenuhi persyaratan kelaiklautan, sehingga keselamatan serta keamanan awak kapal selama berlayar terjamin. Kelaiklautan merupakan kondisi dimana kapal dalam keadaan baik serta memenuhi persyaratan.

2.1.10. Pelayanan Kapal

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pelayanan didefinisikan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain atau usaha untuk menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2020c). Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menetapkan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik” (Publik & Indonesia, 2009).

Pelayanan kapal merupakan salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh pelabuhan guna mempermudah mobilitas transportasi laut mulai dari kapal masuk hingga keluar pelabuhan. Berdasarkan PM 72 Tahun 2017 tentang Jenis, Struktur, Golongan, dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan dijelaskan bahwa pelayanan kapal meliputi (Menteri Perhubungan Republik Indonesia, 2017):

2.1.10.1. Jasa Tambat

Jasa tambat adalah jasa yang diberikan untuk kapal yang merapat ke dermaga pada saat kapal melakukan kegiatan bongkar muat.

2.1.10.2. Jasa Labuh

Jasa labuh adalah jasa yang diberikan terhadap kapal agar dapat berlabuh dengan aman untuk menunggu pelayanan berikutnya seperti tambat, bongkar muat atau menunggu pelayanan lainnya.

2.1.10.3. Jasa Pemanduan

Pandu adalah pelaut yang memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas pemanduan.

2.1.10.4. Jasa Penundaan

Penundaan kapal adalah pekerjaan mendorong, mengawal, menjaga, menarik atau menggandeng kapal yang berolah gerak untuk bertambat atau untuk melepas dari tambatan dengan mempergunakan kapal tunda.

2.1.11. Barang

Barang dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai benda umum yaitu segala sesuatu yang berwujud atau berjasad (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2020a). Menurut Kotler dan Keller (2009:4), segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepada pasar untuk memuaskan suatu keinginan atau kebutuhan, termasuk barang fisik, jasa, pengalaman, acara, orang, tempat, properti, organisasi, properti dan ide. Barang juga dapat diartikan sebagai komoditas atau produk yang dapat diperjualbelikan dengan

harga tertentu. Barang memiliki nilai dan dapat berpindah tangan dari penjual ke pembeli.

Berdasarkan beberapa definisi barang yang sudah dijelaskan, dapat ditarik kesimpulan bahwa barang atau produk adalah sesuatu yang dibuat melalui proses produksi dan memiliki tujuan untuk dijual sehingga menghasilkan nilai tambah bagi produsen dan dapat memberikan manfaat bagi konsumen.

2.1.12. Pelayanan Barang

Jasa pelayanan barang berdasarkan PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) meliputi:

2.1.12.1. Penanganan Barang atau Jasa Bongkar Muat

Pelayanan yang mencakup kegiatan pelayanan bongkar muat barang dari atas kapal hingga saat menyerahkan kepada pemilik barang (*consignee*).

Pelayanan bongkar muat meliputi:

2.1.12.1.1. *Stevedoring*, yaitu kegiatan yang dilakukan sejak membongkar/memuat barang dari palka ke dermaga atau sebaliknya.

2.1.12.1.2. *Corgodoring*, yaitu menyusun barang sejak dari dermaga hingga ke gudang/lapangan atau sebaliknya.

2.1.12.1.3. *Receiving/Delivery*, yaitu pekerjaan menyerahkan atau menerima barang di pintu

gudang lini I dari/ke atas truk atau sebaliknya.

2.1.12.2. Pelayanan Dermaga

Pelayanan dermaga merupakan pelayanan penanganan barang di dermaga untuk mengatur kelancaran arus barang di dermaga.

2.1.12.3. Jasa Penumpukan

Jasa penumpukan barang dimulai dari awal penumpukan di gudang sampai dikeluarkan dari tempat penumpukan untuk dimuat atau diserahkan kepada pemilik.

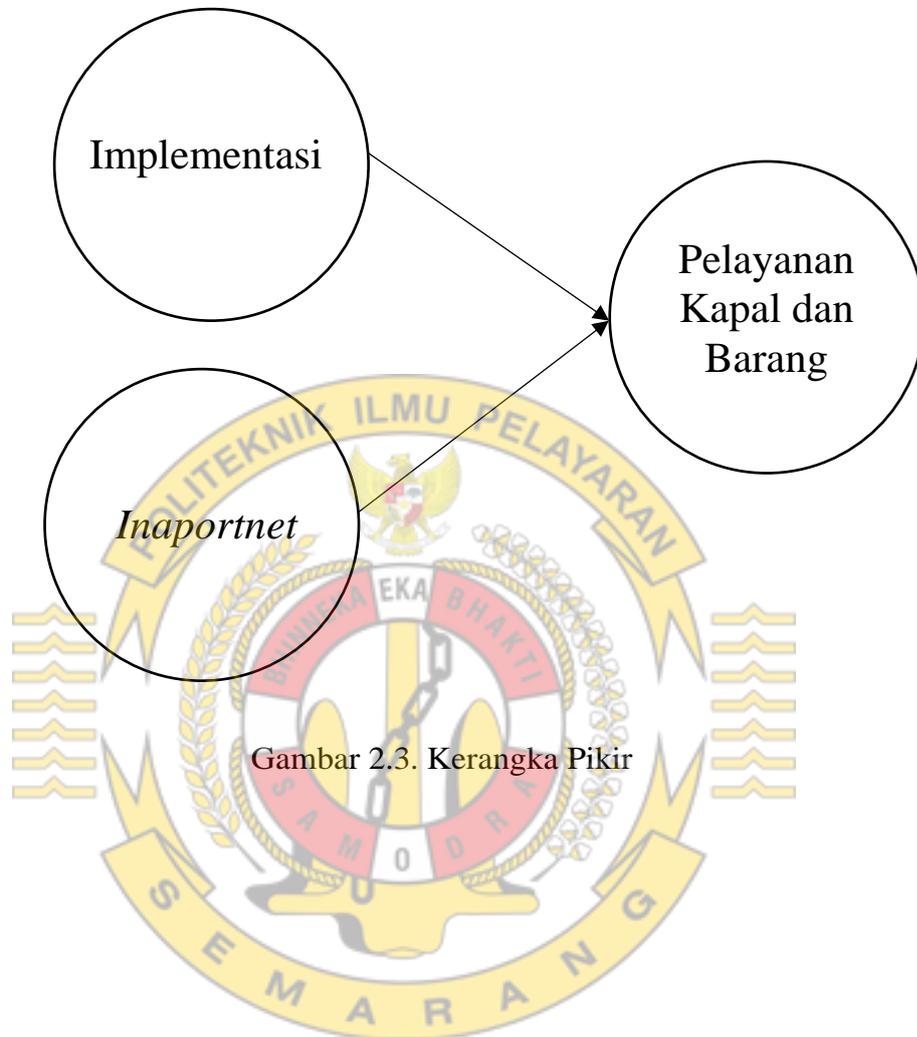
2.2. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terkait *Inaportnet* telah dilakukan oleh beberapa orang. Yusuf Wahyu Pratama (2019:70) menyebutkan bahwa terdapat beberapa kendala yang dialami oleh pengguna jasa dalam peralihan pelayanan jasa pelayaran dari sistem manual ke *Inaportnet*. Adapun kendala yang dihadapi diantaranya pembayaran PNBP (vts, rambu, dan barang berbahaya) masih manual dikarenakan pengguna jasa kurang memahami *Inaportnet*. Selain itu, perangkat komputer belum *modern* sehingga perlu pembaharuan agar tidak terjadi *error system* (Pratama, 2019). Peneliti yang lain yaitu Bagas Pratama Pinandita (2019:39) menjabarkan mengenai kendala dalam pengoperasian sistem *Inaportnet* di Pelabuhan Gresik diantaranya meliputi keterampilan petugas, koneksi internet dan kapasitas ukuran dokumen kapal terlalu besar (Bagas Pratama Pinandita,

2019). Menurut Citra Javani (2019:50), dalam penelitiannya dijelaskan bahwa dalam era revolusi industri 4.0 semua pekerjaan dijalankan dengan bantuan sistem agar seluruh kegiatan dapat berjalan secara otomatis demi kelancaran kegiatan operasional kapal di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang (Javani, 2019).



2.3. Kerangka Pikir



BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang sudah dilakukan oleh peneliti serta dari hasil pembahasan mengenai Implementasi *Indonesia Port Integration System (Inaportnet)* Guna Meningkatkan Pelayanan Kapal dan Barang di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang, maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

- 5.1.1. Kendala yang dirasakan oleh agen dalam menggunakan sistem *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang yaitu kurangnya pemahaman agen dalam menggunakan sistem *Inaportnet* dengan baik dan benar. Keadaan sebenarnya di lapangan terdapat agen yang belum memahami secara gamblang SOP penggunaan sistem *Inaportnet* selain itu agen masih salah dalam menginput data yang dibutuhkan pada sistem *Inaportnet* serta kesalahan agen dalam mengunggah dokumen penunjang sehingga memperlambat proses *clearance* kapal.
- 5.1.2. Langkah-langkah yang dapat dilakukan guna mendorong agen menggunakan sistem *Inaportnet* dalam meningkatkan pelayanan kapal dan barang di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang sebagai berikut:
 - 5.1.2.1. Melakukan sosialisasi mengenai penggunaan sistem *Inaportnet* kepada agen.
 - 5.1.2.2. Membuat evaluasi bulanan penggunaan *Inaportnet*.

5.1.2.3. Melakukan *maintenance* sistem *Inaportnet* secara periodik.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

- 5.2.1. Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang diharapkan dapat memberikan sosialisasi sekaligus *training* (pelatihan tambahan) penggunaan sistem *Inaportnet* kepada agen secara berkelanjutan agar nantinya dapat menguasai dan menggunakan *Inaportnet* dengan baik sesuai arahan Direktur Jenderal Perhubungan Laut R.Agus H. Purnomo (Arfin, 2019).
- 5.2.2. Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang hendaknya bersama agen lebih mengaktifkan peran *help center* untuk mempermudah memberikan penjelasan apabila ada *urgent* yang memiliki kesulitan dalam menggunakan sistem *Inaportnet*.

DAFTAR PUSTAKA

- (DES/BU/SR/HP). (2016). *Inaportnet akan Diterapkan Secara Penuh PP Tahun Ini di Empat Pelabuhan Indonesia*. Biro Komunikasi Dan Informasi Publik. <http://dephub.go.id/post/read/inaportnet-akan-diterapkan-secara-penuh-tahun-ini-di-empat-pelabuhan-indonesia?language=ide>
- Arfin, Y. (2019). *Kemenhub Tambah 15 Pelabuhan Terapkan Aplikasi Inaportnet*. DetikNews. <https://news.detik.com/berita/d-4825369/kemenhub-tambah-15-pelabuhan-terapkan-aplikasi-inaportnet>
- Arikunto. (2013). *Populasi*. [http://digilib.unila.ac.id/10355/16/BAB III.pdf](http://digilib.unila.ac.id/10355/16/BAB%20III.pdf)
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Rinneka Cipta.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, K. P. dan K. R. I. (2020a). *Barang*. April. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/barang>
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, K. P. dan K. R. I. (2020b). *Implementasi*. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/implementasi>
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, K. P. dan K. R. I. (2020c). *Metode Penelitian*. April. [https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/metode penelitian](https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/metode%20penelitian)
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, K. P. dan K. R. I. (2020d). *Pelayanan KBBI*. April. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pelayanan>
- Bagas Pratama Pinandita. (2019). *Optimalisasi Penerapan Sistem Aplikasi Inaportnet Guna Efisiensi Kapal Di Pelabuhan Gresik*. Society.
- Biro Komunikasi dan Informasi Publik. (2015). *Inaportnet, Sistem Informasi Standar Pelayanan Kapal dan Barang*. Wednesday, 04 November. <http://dephub.go.id/post/read/inaportnet,-sistem-informasi-standar-pelayanan-kapal-dan-barang?language=en>
- Dunia Maritim. (2017). *Bagaimana Tata Cara Pelayanan Sistem*. <https://sea-and-port.blogspot.com/2017/02/bagaimana-tata-carapelayanan-sistem.html>

- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gultom, E. (2017). Pelabuhan Indonesia sebagai Penyumbang Devisa Negara dalam Perspektif Hukum Bisnis. *Kanun: Jurnal Ilmu Hukum*, 19(3), 420. <https://doi.org/10.24815/kanun.v19i3.8593>
- Hikmawati, F. (2017a). *Metodologi Penelitian*. Rajawali Pers.
- Hikmawati, F. (2017b). *Metodologi Penelitian*. Raja Grafindo Persada.
- ILCS. (2013). *Inaportnet*. <http://portal.inaportnet.com/about.html>
- Javani, C. (2019). *Upaya Stakeholder Terhadap Kelancaran Kegiatan Operasional Kapal Di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang*. 39915587.
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. (2017). *Jenis, Struktur, Golongan dan Mekanisme Penetapan Tarif Jasa Kepelabuhanan*. 1–40.
- Mulyadi. (2015). *Implementasi*. [http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1590/5/141801060_file 5.pdf](http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/1590/5/141801060_file%205.pdf)
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 192, (2015).
- Pratama, Y. W. (2019). Pengaruh Transisi Pelayanan Jasa Pelabuhan Dari Manual Ke Sistem Inaportnet Terhadap Pengguna Jasa Di Pelabuhan Gresik. *Society*, 1–100.
- Publik, P., & Indonesia, P. R. (2009). UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik". *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik"*, 3.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Penelitian Kombinasi*.
- Sugiyono. (2013). *Variabel Penelitian*. <http://repository.unpas.ac.id/30372/6/Bubu>
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2016a). *Data Primer dan Sekunder*.

Sugiyono. (2017a). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.

Sugiyono. (2017b). *Metode Penelitian*.

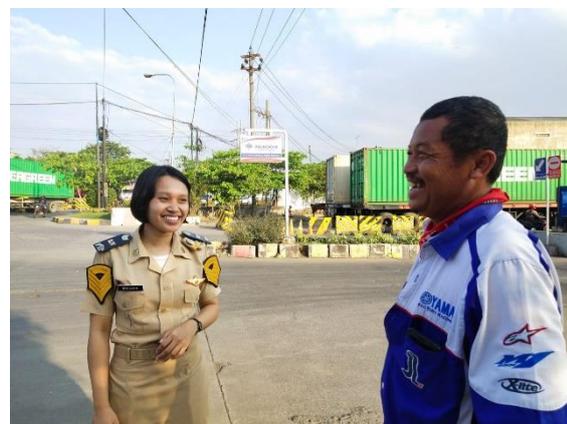
Tika, M. P. (2005). *Populasi*. [http://digilib.unila.ac.id/13295/4/BAB III.pdf](http://digilib.unila.ac.id/13295/4/BAB%20III.pdf)

Undang-Undang 17 Republik Indonesia. (2008). UU 17 tahun 2008 tentang Pelayaran. *The Visual Computer*, 24(3), 155–172.



LAMPIRAN 1

Pengisian Kuesioner dan Wawancara



LAMPIRAN 2

Transkrip Wawancara

Hasil wawancara dengan agen I:

Nama : Disamarkan

Jabatan : Agen

Pembahasan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan, yakni:

1. Apakah kendala yang terjadi pada penggunaan sistem *Inaportnet*?

Jawab : “Dengan adanya sistem *Inaportnet* yang merupakan sistem baru bagi kami, kami membutuhkan waktu yang cukup lama dan membiasakan untuk menggunakan komputer dan menggunakan sistem *Inaportnet* untuk bekerja.”

2. Apakah ada pedoman resmi dari KSOP atau organisasi maritim mengenai SOP Penggunaan *Inaportnet*?

Jawab : “Dulu saat training pertama kali yang dilaksanakan di Hotel Aston dikasih buku pengenalan *Inaportnet*.”

3. Menurut anda lebih nyaman menggunakan *Inaportnet* atau sistem manual?

Jawab : “Kalo enaknya pakai *Inaportnet* karena praktis dan cepat jadi tidak perlu menunggu *approval* atau tanda tangan yang kadang lama.”

4. Apakah ada saran mengenai penerapan *Inaportnet* di wilayah KSOP Kelas I Tanjung Emas?

Jawab : “Sarannya diadakan pelatihan secara berkelanjutan dan pemasangan *wifi* untuk umum di area Kantor KSOP supaya jika suatu saat mengajukan permohonan pelayanan di Kantor KSOP dapat dengan mudah mengakses sistem *Inaportnet*.”

Hasil wawancara dengan agen II:

Nama : Disamarkan

Jabatan : Agen

Pembahasan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan, yakni:

1. Apakah kendala yang terjadi pada penggunaan sistem *Inaportnet*?

Jawab : “Kendalanya masih kesulitan dalam menghafalkan alur pengajuan layanan karena masih belajar dan kadang tidak punya jaringan yang bagus untuk mengakses sistem *Inaportnet*.”

2. Apakah ada pedoman resmi dari KSOP atau organisasi maritim mengenai SOP Penggunaan *Inaportnet*?

Jawab : “Seingat saya dulu diberi saat training dua hari di Hotel Aston, lihat di web KSOP Tanjung Emas juga ada.”

3. Menurut anda lebih nyaman menggunakan *Inaportnet* atau sistem manual?

Jawab : “Tetep enak pakai *Inaportnet* karena lebih cepat dan tidak perlu ke kantor.”

4. Apakah ada saran mengenai penerapan *Inaportnet* di wilayah KSOP Kelas I Tanjung Emas?

Jawab : “Sistem *Inaportnet* sudah bagus tetapi kami masih dalam proses penyesuaian.”

Hasil wawancara dengan agen III:

Nama : Disamarkan

Jabatan : Agen

Pembahasan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan, yakni:

1. Apakah kendala yang terjadi pada penggunaan sistem *Inaportnet*?

Jawab : “Kadang *server down* tapi kami maklum karna itu hal yang wajar jika banyak yang pakai. Kami juga masih dalam proses belajar dalam menggunakan sistem *Inaportnet*.”

2. Apakah ada pedoman resmi dari KSOP atau organisasi maritim mengenai SOP Penggunaan *Inaportnet*?

Jawab : “Ya, ada SOP yang diberikan dari KSOP.”

3. Menurut anda lebih nyaman menggunakan *Inaportnet* atau sistem manual?

Jawab : “Ya pasti enak *Inaportnet* dek, karena semua sudah berjalan dengan sistem dan tidak perlu datang ke kantor. Tinggal tunggu *approval* aja dari petugas operator.”

4. Apakah ada saran mengenai penerapan *Inaportnet* di wilayah KSOP Kelas I Tanjung Emas?

Jawab : “Untuk saat ini belum ada, menurut saya semuanya sudah baik, terkadang *server down* itu hal yang wajar.”

Hasil wawancara dengan agen IV:

Nama : Operator *Inaportnet*

Jabatan : Bapak Andra

Pembahasan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan, yakni:

1. Bagaimana penerapan *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang?

Jawab : “Menurut saya *Inaportnet* adalah sistem yang bagus dan sangat berguna untuk menunjang pekerjaan namun agen masih dalam proses belajar dan membutuhkan waktu untuk peralihan dari manual ke sistem yang *modern*.”

2. Apakah kendala yang dialami dalam penggunaan *Inaportnet*?

Jawab : “Kendalanya agen masih belum paham secara jelas pengaplikasian *Inaportnet* sehingga beberapa kali menyebabkan kesalahan dalam mengunggah dokumen penunjang.”

3. Apakah usaha yang sudah dilakukan pihak KSOP untuk memperkenalkan sistem *Inaportnet* kepada pengguna jasa mengingat *Inaportnet* merupakan sistem yang baru?

Jawab : “Pihak KSOP sudah memberikan sosialisasi kepada pengguna jasa mengenai sistem *Inaportnet*, dan memberikan evaluasi penggunaan *Inaportnet* setiap bulan. Selain itu dilakukan *maintenance* sistem *Inaportnet* secara periodik, biasanya tiga bulan sekali dan di jam yang tidak sibuk.”

LAMPIRAN 3

SOP Jasa Layanan Pemberitahuan Kedatangan Kapal

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam permohonan pengajuan keagenan kapal, baik untuk kapal dalam negeri maupun kapal luar negeri, dengan persyaratan sebagai berikut : Permohonan dari perusahaan angkutan laut ;</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Rencana Pengoperasian Kapal (RPK), untuk kapal dalam negeri; 2) Pemberitahuan Keagenan Kapal Asing (PKKA), untuk kapal luar negeri; 3) Pemberitahuan Pengoperasian Kapal Nasional (PPKN); 4) Surat penunjukan keagenan / Letter of Appointment untuk kapal dalam negeri dan kapal luar negeri; 5) Manifest kapal (kegiatan bongkar) dan atau Shipping Instruction (kegiatan muat); 6) Dokumen lainnya dari instansi terkait, khusus untuk komoditas tertentu yang diatur atau diawasi pemasukan/pengeluarannya dari dan ke Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pemohon]) --> B[Pengajuan Keagenan] B --> C{Verifikasi} C -- Tidak sesuai --> B C -- YA --> D[Warta Kedatangan] D --> E{Verifikasi} E -- Tidak sesuai --> D E -- YA --> F[PKK] F --> G([Pemohon]) </pre>
3	Waktu Verifikasi	<ol style="list-style-type: none"> 1) Proses Verifikasi keagenan adalah 30 menit; 2) Proses Verifikasi warta kedatangan sampai dikeluarkannya Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) adalah 30 menit;
4	Biaya dan Tarif	Rp. 0
5	Produk Pelayanan	Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK)

LAMPIRAN 4

SOP Jasa Layanan Pemberitahuan Rencana Kegiatan Bongkar Muat

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam tahapan Rencana Kerja Bongkar Muat adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat Penunjukan Kerja Bongkar Muat dari Perusahaan Angkutan Laut (liner) atau dari pemilik barang/kuasanya (fiost); 2) Manifest kapal untuk kegiatan bongkar ; 3) Shipping Instruction untuk kegiatan muat.
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pemohon]) --> B[PRKBM] B --> C{Verifikasi} C -- YA --> D[/RKBM/] C -- Tidak Sesuai --> B D --> E([Pemohon]) </pre>
3	Waktu Verifikasi	Proses Verifikasi warta kedatangan sampai dikeluarkannya Rencana Kerja Bongkar Muat (RKBM) adalah 30 menit
4	Biaya dan Tarif	Rp. 0
5	Produk Pelayanan	Rencana Kerja Bongkar Muat (RKBM)

LAMPIRAN 5

SOP Jasa Layanan Kapal Pindah

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	Adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam tahapan pelayanan pindah / shifting kapal adalah sebagai berikut : 1) Permohonan pindah/shifting disertai dengan keperluan ; 2) Rencana Penambatan Kapal dan Rencana Operasi (RPKRO) dari Badan Usaha Pelabuhan;
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pemohon]) --> B[RPKRO] B --> C{Verifikasi} C -- Tidak Sesuai --> B C -- Ya --> D[/PPK/] D --> E([Pemohon]) </pre>
3	Waktu Verifikasi	Pelaksanaan verifikasi persetujuan kapal pindah sampai dengan terbitnya Penetapan Pelayanan Kapal adalah 30
		menit
4	Biaya dan Tarif	Rp. 0
5	Produk Pelayanan	Persetujuan kapal pindah

LAMPIRAN 6

SOP Jasa Layanan Keberangkatan Kapal

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam permohonan keberangkatan kapal sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Surat penunjukan keagenan / Letter Appointment untuk kapal dalam negeri dan kapal luar negeri ; 2) Rencana Pengoperasian Kapal (RPK), untuk kapal dalam negeri; 3) Pemberitahuan Keagenan Kapal Asing (PKKA), untuk kapal luar negeri; 4) Pemberitahuan Pengoperasian Kapal Nasional (PPKN), untuk kapal dalam negeri yang beroperasi di luar negeri ; 5) Manifest muat (bila ada kegiatan muat) .
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD Pemohon([Pemohon]) --> Pengajuan[Pengajuan Keagenan] Pengajuan --> Verifikasi1{Verifikasi} Verifikasi1 -- Tidak sesuai --> Pengajuan Verifikasi1 -- Ya --> Warta[Warta Keberangkatan] Warta --> LKK[LKK] LKK --> Invoice[Invoice Jasa Labuh] Invoice --> LK3[/LK3/] LK3 --> Verifikasi2{Verifikasi} Verifikasi2 -- Ya --> Warta Verifikasi2 -- Tidak sesuai --> Warta </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> 1) Pelaksanaan verifikasi laporan keberangkatan kapal sampai dengan terbitnya laporan keberangkatan kapal (LKK) adalah 30 menit; 2) Pelaksanaan verifikasi laporan keberangkatan kapal sampai dengan terbitnya Laporan Kedatangan Keberangkatan Kapal (LK3) adalah 20 menit setelah proses pembayaran diverifikasi / Flag Lunas oleh Kemenkeu / Hub payment;
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1) Laporan keberangkatan kapal (LKK); 2) Laporan Kedatangan Keberangkatan Kapal (LK3).
4	Biaya dan Tarif	Rp. 0

LAMPIRAN 7

SOP Jasa Layanan Pemberitahuan Lalu Lintas Angkutan Barang

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam menyampaikan Pemberitahuan Lalu lintas Angkutan Barang (PLAB) adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Copy Delivery Order (DO) dari Perusahaan Angkutan Laut; 2) Shipping Instruction / Shipping Order 3) Dokumen-dokumen lain yang dipersyaratkan oleh Instansi terkait (untuk komoditas tertentu yang diawasi/diatur pemasukannya melalui pelabuhan, seperti gula, beras dan sebagainya).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pemohon]) --> B[PLAB] B --> C{Verifikasi} C -- Tidak Sesuai --> A C -- YA --> D[PLAB] D --> A </pre>
3	Jangka Waktu Penyelesaian	1) Permohonan Pemberitahuan Lalu lintas Angkutan Barang (PLAB) sampai dengan terbitnya Pemberitahuan Lalu lintas Angkutan Barang (PLAB) adalah 30 menit
4	Produk Pelayanan	1) Pemberitahuan Lalu lintas Angkutan Barang
4	Biaya dan Tarif	Rp. 0
5	Produk Pelayanan	Rencana Kerja Bongkar Muat (RKBM)

LAMPIRAN 8

SOP Jasa Layanan Tambat Kapal dengan Sistem *Inaportnet*

NO	KOMPONEN	URAIAN
1	Persyaratan Pelayanan	<p>Adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam tahapan pelayanan tambat kapal adalah sebagai berikut :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) ; 2) Rencana Kerja Bongkar Muat (RKBM) ; 3) Rencana Penambatan Kapal dan Rencana Operasi (RPKRO) dari Badan Usaha Pelabuhan; 4) Surat Permohonan Masa Tambat (apabila kondisi bongkar muat tidak sesuai dengan target produktivitas yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan kelancaran operasional pelayanan kapal berikutnya);
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD A([Pemohon]) --> B[RPKRO] B --> C{Verifikasi} C -- YA --> D[PPK] C -- Tidak Sesuai --> B D --> E([Pemohon]) </pre>
3	Waktu Verifikasi	Pelaksanaan Rapat Berthing sampai dengan terbitnya Penetapan Pelayanan Kapal (PPK) adalah 1 jam.
4	Biaya dan Tarif	Rp. 0
5	Produk Pelayanan	Penetapan Pelayanan Kapal (PPK)

LAMPIRAN 9

KUESIONER

PENILAIAN PENGGUNA JASA TERHADAP PENGGUNAAN SISTEM INAPORTNET

**“Implementasi *Indonesia Port Integration System (Inaportnet)* Guna Meningkatkan Pelayanan Kapal dan Barang di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang”
Untuk : Pengguna Jasa (Agen)**

Nama Responden :

Keterangan pilihan jawaban :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No	Keterangan	STS	TS	S	SS
1.	Saya sering menggunakan sistem <i>Inaportnet</i> untuk menyelesaikan pekerjaan saya.				
2.	Sistem <i>Inaportnet</i> sangat terkait dengan pekerjaan saya.				
3.	Sistem sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan saya.				

A. Interaksi Pengguna dengan Sistem *Inaportnet*

B. Dukungan / Support

No	Keterangan	STS	TS	S	SS
D.1 User Guide					
1.	Untuk penggunaan sistem yang ada, telah tersedia <i>user guide</i> .				
2.	<i>User guide</i> sangat mudah dimengerti dan memudahkan penggunaannya.				
3.	<i>User guide</i> sangat lengkap dan memenuhi segala kebutuhan user.				
D.2 Training					
1.	Untuk penggunaan sistem yang ada, telah dilakukan training oleh pihak IT.				
2.	Dilakukan training secara praktek dalam penggunaan sistem informasi.				
3.	Training yang dilakukan sangat mendalam dan menyeluruh.				

C. Keamanan dan Kecepatan Sistem *Inaportnet*

No	Keterangan	STS	TS	S	SS
1.	<i>Input</i> data dapat dilakukan dengan cepat.				
2.	Data yang saya <i>input</i> aman dari orang yang tidak berhak mengakses.				

3.	Data saya tidak hilang meskipun listrik mati mendadak / komputer rusak.				
4.	Sistem informasi jarang mengalami kendala (<i>not responding</i>).				

D. Kemudahan Akses Informasi

No	Keterangan	STS	TS	S	SS
1.	Sistem yang ada sangat mudah diakses dimana saja dan kapan saja.				
2.	Sistem yang ada mudah dipahami dan dipelajari.				
3.	Sistem yang ada mudah digunakan.				
4.	Informasi yang disajikan jelas dan mudah dimengerti.				
5.	Tata letak tampilan/ <i>display</i> mudah dikenali/dilihat.				

E. Kepuasan dan Pemahaman Agen Dalam Menggunakan Sistem Informasi

No	Keterangan	STS	TS	S	SS
1.	Saya menilai bahwa sistem <i>Inaportnet</i> sangat membantu pekerjaan saya.				
2.	Training yang sudah diberikan memberikan pemahaman dalam menggunakan sistem <i>Inaportnet</i> .	☐☐☐☐			
3.	Saya dapat menggunakan sistem <i>Inaportnet</i> dengan baik dan benar.	☐☐☐☐			
4.	Pekerjaan saya cepat selesai dengan adanya sistem <i>Inaportnet</i> .	☐☐☐☐			
5.	Sistem <i>Inaportnet</i> mudah digunakan.	☐☐☐☐			

LAMPIRAN 10

Rekap Hasil Kuesioner

SPONDE	SAKSI PENGGUNA			TOTAL	RESPONDEN	DUKUNGAN/SUPPORT						TOTAL	RESPONDEN	KEAMANAN DAN KECEPATAN				TOTAL	ESPONDEN	KEMUDAHAN AKSES					TOTAL	ESPONDEN	KEPUASAN DAN PEMAHAMAN					TOTAL
	I1	I2	I3			S1	S2	S3	S4	s5	s6			C1	C2	C3	C4			A1	A2	A3	A4	A5			P1	P2	P3	P4	P5	
1	3	3	3	9	1	4	2	2	3	2	2	15	1	3	3	2	2	10	1	3	2	2	2	11	1	3	3	1	3	1	11	
2	3	3	4	10	2	3	1	2	3	2	2	13	2	3	3	2	2	10	2	3	2	1	2	10	2	3	3	2	3	2	13	
3	2	3	2	7	3	3	1	2	3	2	2	13	3	1	3	2	2	8	3	2	2	2	2	10	3	2	3	2	2	2	11	
4	3	3	3	9	4	3	2	2	3	2	3	15	4	3	3	2	3	11	4	3	3	3	3	14	4	3	3	2	3	2	13	
5	3	3	3	9	5	4	2	2	3	2	2	15	5	3	3	2	2	10	5	3	2	2	2	11	5	3	3	2	3	3	14	
6	3	3	3	9	6	4	2	2	3	2	2	15	6	3	3	2	2	10	6	3	2	2	2	11	6	3	3	2	3	2	13	
7	3	3	3	9	7	4	3	2	3	2	3	17	7	2	3	3	2	10	7	2	3	2	2	11	7	3	3	1	3	2	12	
8	3	3	3	9	8	4	2	2	3	2	3	16	8	3	3	2	2	10	8	3	3	3	3	14	8	3	3	1	3	3	13	
9	3	3	3	9	9	4	2	2	3	2	2	15	9	3	3	2	2	10	9	3	2	2	3	12	9	3	3	2	3	4	15	
10	3	3	2	8	10	3	2	1	3	2	2	13	10	3	3	2	2	10	10	3	2	2	2	11	10	3	3	2	3	2	13	
11	4	3	2	9	11	3	2	1	4	2	1	13	11	2	3	2	3	10	11	3	1	1	2	10	11	2	3	1	2	1	9	
12	3	3	2	8	12	3	2	1	3	2	2	13	12	3	3	2	2	10	12	3	2	2	2	11	12	3	3	2	3	2	13	
13	4	4	3	11	13	4	3	3	4	3	3	20	13	2	3	2	2	9	13	3	3	3	3	15	13	3	3	3	3	3	15	
14	3	3	2	8	14	3	3	3	3	2	2	16	14	2	3	2	3	10	14	4	2	3	3	15	14	3	3	2	3	2	13	
15	4	3	3	10	15	4	3	3	3	2	2	17	15	2	3	3	3	11	15	4	2	3	2	14	15	3	4	1	3	2	13	
16	3	3	2	8	16	3	2	1	3	2	2	13	16	2	2	3	3	10	16	3	2	2	2	11	16	3	3	2	3	1	12	
17	3	4	3	10	17	3	3	3	3	2	2	16	17	2	3	3	3	11	17	4	2	2	2	12	17	3	3	2	3	2	13	
18	3	3	1	7	18	3	2	2	3	1	1	12	18	2	3	3	3	11	18	3	1	1	3	10	18	3	3	1	3	1	11	
19	3	3	3	9	19	3	3	3	4	3	3	19	19	3	3	3	3	12	19	3	3	3	3	15	19	3	3	3	3	3	15	
20	3	3	4	10	20	4	4	4	4	4	3	23	20	3	3	3	3	12	20	4	3	3	3	16	20	3	3	3	3	3	15	
21	3	3	4	10	21	4	3	3	4	4	3	21	21	3	3	2	2	10	21	4	3	3	3	16	21	3	3	2	4	2	14	
22	3	3	3	9	22	3	3	3	3	4	4	20	22	3	3	3	2	11	22	4	4	3	3	17	22	3	4	3	3	3	16	
23	3	3	4	10	23	4	4	4	4	4	3	23	23	3	3	3	3	12	23	4	3	3	3	16	23	3	3	2	3	1	12	
24	3	3	3	9	24	2	3	3	4	3	3	18	24	2	3	3	2	10	24	4	3	3	3	16	24	3	3	2	3	3	14	
25	3	3	3	9	25	3	3	4	4	4	3	21	25	3	3	3	2	11	25	4	3	1	1	12	25	3	3	2	2	3	13	
26	4	3	3	10	26	2	3	3	4	2	3	17	26	2	4	3	2	11	26	4	3	1	3	15	26	3	3	2	3	4	15	
27	3	3	4	10	27	4	4	4	4	4	3	23	27	3	3	3	3	12	27	4	3	3	3	16	27	3	3	2	3	3	14	
28	2	2	2	6	28	2	2	2	4	1	2	13	28	3	3	3	3	12	28	1	2	2	2	9	28	2	2	1	3	1	9	
29	3	3	3	9	29	4	4	4	4	4	3	23	29	3	3	3	2	11	29	4	3	3	2	15	29	3	3	2	3	3	14	
30	3	3	3	9	30	4	4	4	4	3	3	22	30	3	3	3	3	12	30	4	3	2	3	14	30	3	3	3	3	1	13	
31	4	4	4	12	31	4	4	4	3	4	3	22	31	4	4	4	4	16	31	4	3	3	3	16	31	3	3	2	4	3	15	
32	3	1	2	6	32	3	3	3	4	4	3	20	32	3	2	2	2	9	32	1	3	3	3	13	32	3	3	2	3	2	13	
33	3	3	4	10	33	4	4	4	4	4	3	23	33	3	3	4	3	13	33	4	3	3	3	16	33	3	3	2	4	3	15	
34	3	3	3	9	34	4	4	2	4	4	3	21	34	4	4	4	4	16	34	2	3	3	3	14	34	3	3	2	3	3	14	
35	2	2	2	6	35	3	3	3	4	1	2	16	35	2	2	2	2	8	35	1	2	2	4	12	35	3	3	1	3	1	11	
36	4	4	4	12	36	4	4	4	4	4	3	23	36	3	3	3	3	12	36	4	3	3	3	17	36	3	3	4	3	3	16	
37	3	3	4	10	37	4	1	4	4	3	3	19	37	3	3	3	2	11	37	3	3	3	3	16	37	3	3	1	3	2	12	
38	3	3	4	10	38	4	4	4	4	3	3	22	38	3	3	3	3	12	38	4	3	2	3	15	38	3	3	2	3	2	13	
39	3	3	4	10	39	4	4	4	4	4	3	23	39	3	3	3	3	12	39	4	3	3	3	16	39	3	3	4	3	2	15	
40	4	4	3	11	40	4	4	4	4	4	2	22	40	3	3	4	3	13	40	2	2	2	2	11	40	3	3	1	3	1	11	
41	3	3	3	9	41	3	3	3	4	4	3	20	41	2	3	3	3	11	41	4	3	3	3	16	41	3	3	4	3	4	17	

LAMPIRAN 11

Uji Validitas Interaksi Pengguna

		I1	I2	I3	I_TOTAL
I1	Pearson Correlation	1	.575**	.263	.720**
	Sig. (2-tailed)		.000	.096	.000
	N	41	41	41	41
I2	Pearson Correlation	.575**	1	.370*	.790**
	Sig. (2-tailed)	.000		.017	.000
	N	41	41	41	41
I3	Pearson Correlation	.263	.370*	1	.794**
	Sig. (2-tailed)	.096	.017		.000
	N	41	41	41	41
I_TOTAL	Pearson Correlation	.720**	.790**	.794**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	41	41	41	41

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Uji Validitas Dukungan / Support

		S1	S2	S3	S4	S5	S6	S_TOTAL
S1	Pearson Correlation	1	.368*	.364*	.027	.408**	.207	.511**
	Sig. (2-tailed)		.018	.019	.868	.008	.194	.001
	N	41	41	41	41	41	41	41
S2	Pearson Correlation	.368*	1	.721**	.550**	.695**	.520**	.860**
	Sig. (2-tailed)	.018		.000	.000	.000	.000	.000
	N	41	41	41	41	41	41	41
S3	Pearson Correlation	.364*	.721**	1	.595**	.697**	.590**	.882**
	Sig. (2-tailed)	.019	.000		.000	.000	.000	.000
	N	41	41	41	41	41	41	41
S4	Pearson Correlation	.027	.550**	.595**	1	.555**	.400**	.657**
	Sig. (2-tailed)	.868	.000	.000		.000	.010	.000
	N	41	41	41	41	41	41	41
S5	Pearson Correlation	.408**	.695**	.697**	.555**	1	.707**	.900**
	Sig. (2-tailed)	.008	.000	.000	.000		.000	.000
	N	41	41	41	41	41	41	41
S6	Pearson Correlation	.207	.520**	.590**	.400**	.707**	1	.741**
	Sig. (2-tailed)	.194	.000	.000	.010	.000		.000
	N	41	41	41	41	41	41	41
S_TOTAL	Pearson Correlation	.511**	.860**	.882**	.657**	.900**	.741**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	41	41	41	41	41	41	41

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Keamanan dan Kecepatan Sistem

		C1	C2	C3	C4	C_TOTAL
C1	Pearson Correlation	1	.322*	.290	.261	.653**
	Sig. (2-tailed)		.040	.066	.099	.000
	N	41	41	41	41	41
C2	Pearson Correlation	.322*	1	.402**	.326*	.632**
	Sig. (2-tailed)	.040		.009	.037	.000
	N	41	41	41	41	41
C3	Pearson Correlation	.290	.402**	1	.638**	.826**
	Sig. (2-tailed)	.066	.009		.000	.000
	N	41	41	41	41	41
C4	Pearson Correlation	.261	.326*	.638**	1	.787**
	Sig. (2-tailed)	.099	.037	.000		.000
	N	41	41	41	41	41
C_TOTA L	Pearson Correlation	.653**	.632**	.826**	.787**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	41	41	41	41	41

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Kemudahan Akses

		A1	A2	A3	A4	A5	A_TOTAL
A1	Pearson Correlation	1	.345*	.215	.244	.200	.620**
	Sig. (2-tailed)		.027	.177	.124	.209	.000
	N	41	41	41	41	41	41
A2	Pearson Correlation	.345*	1	.618**	.695**	.226	.792**
	Sig. (2-tailed)	.027		.000	.000	.156	.000
	N	41	41	41	41	41	41
A3	Pearson Correlation	.215	.618**	1	.673**	.335*	.779**
	Sig. (2-tailed)	.177	.000		.000	.032	.000
	N	41	41	41	41	41	41
A4	Pearson Correlation	.244	.695**	.673**	1	.270	.792**
	Sig. (2-tailed)	.124	.000	.000		.087	.000
	N	41	41	41	41	41	41
A5	Pearson Correlation	.200	.226	.335*	.270	1	.563**
	Sig. (2-tailed)	.209	.156	.032	.087		.000
	N	41	41	41	41	41	41
A_TOTA L	Pearson Correlation	.620**	.792**	.779**	.792**	.563**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	41	41	41	41	41	41

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji Validitas Kepuasan dan Pemahaman Agen

		P1	P2	P3	P4	P5	P_TOTAL
P1	Pearson Correlation	1	.373*	.268	.490**	.452**	.600**
	Sig. (2-tailed)		.016	.090	.001	.003	.000
	N	41	41	41	41	41	41
P2	Pearson Correlation	.373*	1	.133	.000	.198	.338*
	Sig. (2-tailed)	.016		.407	1.000	.214	.031
	N	41	41	41	41	41	41
P3	Pearson Correlation	.268	.133	1	.265	.682**	.879**
	Sig. (2-tailed)	.090	.407		.094	.000	.000
	N	41	41	41	41	41	41
P4	Pearson Correlation	.490**	.000	.265	1	.182	.476**
	Sig. (2-tailed)	.001	1.000	.094		.256	.002
	N	41	41	41	41	41	41
P5	Pearson Correlation	.452**	.198	.682**	.182	1	.853**
	Sig. (2-tailed)	.003	.214	.000	.256		.000
	N	41	41	41	41	41	41
P_TOTA L	Pearson Correlation	.600**	.338*	.879**	.476**	.853**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.031	.000	.002	.000	
	N	41	41	41	41	41	41

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

LAMPIRAN 12

Uji Reliabilitas

Interaksi Pengguna

Cronbach's Alpha	N of Items
.625	3

Kemudahan Akses

Cronbach's Alpha	N of Items
.736	5

Dukungan / Support

Cronbach's Alpha	N of Items
.857	6

Kepuasan dan Pemahaman

Cronbach's Alpha	N of Items
.643	5

Keamanan dan Kecepatan Sistem

Cronbach's Alpha	N of Items
.697	4

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



1. Nama : Meylia Avista
2. Tempat, Tanggal lahir : Temanggung, 24 September 1997
3. Alamat : Perum Madureso Asri 06/04 Temanggung, Jawa Tengah
4. Agama : Katholik
5. Nama orang tua
 - a. Ayah : Alm. Agus Supriyanto, S.H.
 - b. Ibu : Ninik Handayani
6. **Riwayat Pendidikan**
 - a. SD Pangudi Utami
 - b. SMP Negeri 2 Temanggung
 - c. SMA Negeri 1 Temanggung
 - d. Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang
7. **Pengalaman Praktek Darat (PRADA)**

PERUSAHAAN I : PT. Berlian Laju Tanker.Tbk

ALAMAT : Jl. Jalan Abdul Muis No.40, Wisma BSG 10th Floor, Gambir, RT.4/RW.8, Petojo Sel.,

Kecamatan Gambir, Jakarta, Daerah Khusus
Ibukota Jakarta 10160.

PERUSAHAAN II : Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang
ALAMAT : Jl. Yos Sudarso No.30, Bandarharjo, Kec.
Semarang Utara, Kota Semarang, Jawa Tengah
50175.

