



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

PROSIDING

**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

Peningkatan Pelayanan Kapal dan Barang Melalui Implementasi *Indonesia Port Integration System (Inaportnet)* di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang

Rohmah, Nur ^a, Sari, Ria Hermina ^b, Avista, Meylia ^c.

^aKetua Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang,

^bDosen Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

^cTaruna (NIT.531611306262K) Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.

Intisari, *Inaportnet* adalah portal elektronik yang digunakan untuk mempermudah pertukaran data dan informasi layanan kepelabuhanan secara cepat, aman dan netral. Namun masih banyak agen pelayaran yang merasa kesulitan dalam menggunakan *Inaportnet*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala yang dirasakan oleh agen pelayaran dalam menggunakan sistem *Inaportnet* 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 menggunakan *mix method* berupa gabungan antara metode kualitatif kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, wawancara serta studi pustaka. Data dianalisis dengan menggunakan skala pengukuran *likert* dengan metode korelasi *split half*, yang didukung dengan software SPSS versi 23.

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*, serta melakukan *maintenance* sistem *Inaportnet* secara periodik.

Kata kunci: Peningkatan, Implementasi, *Inaportnet*, Pelayanan kapal dan Barang.

I. PENDAHULUAN

Negara Indonesia merupakan negara maritim yang memiliki potensi ekonomi di sektor kelautan dan perikanan yang dapat menunjang kesejahteraan rakyat Indonesia. Oleh sebab itu peranan transportasi laut sangatlah penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi bagi perdagangan Indonesia.

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). Pelayanan yang diberikan oleh pelabuhan harus disesuaikan dengan perkembangan zaman dengan penyediaan *platform* IT 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.

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*.

Berdasarkan pada latar belakang masalah di atas, maka peneliti mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

- 1.1. Kendala apakah yang dirasakan oleh agen dalam menggunakan sistem *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang?
- 1.2. 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?

II. KAJIAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teori

2.1.1. *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.

Inaportnet memiliki karakteristik dimana sistem mudah digunakan, cerdas (*smart*), berbasis web, aman, netral dan terintegrasi. Selain itu *Inaportnet* memiliki manfaat, antara lain layanan dapat digunakan dengan cepat, biaya pengurusan murah, meningkatkan transparansi dalam rangka menghilangkan penyalahgunaan wewenang, meningkatkan informasi *public* berkaitan dengan kebijakan pelayanan kapal di pelabuhan, perusahaan dapat mengawasi pergerakan kapal, meminimalisir adanya *under invoice*, perusahaan dapat secara langsung mendapatkan informasi yang dibutuhkan mengenai kapal dan dokumen pengurusan

2.1.2. Pelayanan Kapal

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

Pelayanan kapal merupakan salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh pelabuhan guna mempermudah mobilitas transportasi laut mulai dari kapal masuk hingga keluar pelabuhan.

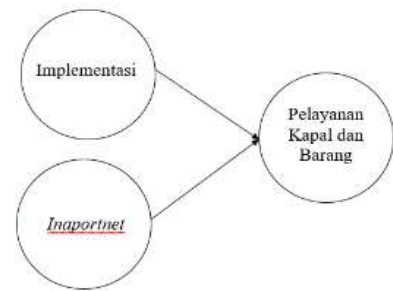
2.1.3. Pelayanan Barang

Barang dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) diartikan sebagai benda umum yaitu segala sesuatu yang berwujud atau berwujud (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2020a). Jasa pelayanan barang berdasarkan PT. Pelabuhan Indonesia (Pelindo) meliputi penanganan barang atau jasa bongkar muat, pelayanan dermaga dan jasa penumpukan.

2.2. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terkait *Inaportnet* telah dilakukan oleh beberapa orang yaitu Yusuf Wahyu Pratama (2019:70) menyebutkan bahwa terdapat beberapa kendala yang dialami oleh pengguna jasa dalam peralihan pelayanan jasa pelayanan dari sistem manual ke *Inaportnet*. 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. 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.

2.3. Kerangka Pikir



Gambar 1. Kerangka Pikir

Berdasarkan kerangka pikir di atas dapat diterangkan bahwa proses berfikir Peneliti untuk mencari cara menyelesaikan permasalahan dalam penelitian dengan menyusun tindakan apa yang harus dilakukan oleh Peneliti dalam upaya meningkatkan pelayanan kapal dan barang di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang dengan diberlakukannya sistem *Inaportnet*.

III. METODOLOGI

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilakukan dari bulan Juni 2019 sampai Mei 2020 yang dilaksanakan di Kantor KSOP kelas I Tanjung Emas Semarang pada saat peneliti melaksanakan praktik darat.

3.2. Populasi dan Sampel

3.2.1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah agen pelayanan yang berada di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang yang berjumlah 69 orang.

3.2.2. Sampel

Untuk menentukan ukuran besarnya sampel, peneliti menggunakan rumus Taro Yamane dalam Riduwan (2013:65) yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

d = Presisi yang ditetapkan

Berdasarkan rumus tersebut diperoleh jumlah sampel (n) dalam penelitian, sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} \\
 &= \frac{69}{69 \cdot 0,1^2 + 1} \\
 &= \frac{69}{(69) \cdot (0,01) + 1} \\
 &= \frac{69}{1,69} \\
 &= 40,82 \\
 &= 41 \text{ responden}
 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan tersebut maka dapat ditarik kesimpulan bahwa batas sampel sebanyak 41 agen sebagai responden dan 28 responden lainnya merupakan agen yang tidak aktif dalam menggunakan sistem

Inaportnet sehingga kuesioner yang sudah dibagikan tidak kembali dan data dari 28 responden tersebut tidak dapat diolah.

3.3. Variabel Penelitian

3.3.1. Variabel Bebas

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas yaitu implementasi dan *Indonesia Port Integration System* (*Inaportnet*).

3.3.2. Variabel Terikat

Dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat yaitu pelayanan kapal dan barang di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang penulis anggap tepat yaitu wawancara, observasi, kuesioner (angket) dan studi pustaka.

3.5. Teknik keabsahan data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik keabsahan data Uji Validitas dan Uji Reliabilitas menggunakan bantuan aplikasi SPSS Versi 23.

3.5.1. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Interaksi Pengguna	rHitung	rTabel 5% (41)	Kriteria
I1	0,72	0,3081	Valid
I2	0,79	0,3081	Valid
I3	0,794	0,3081	Valid
Dukungan / Support	rHitung	rTabel 5% (41)	Kriteria
S1	0,511	0,3081	Valid
S2	0,86	0,3081	Valid
S3	0,882	0,3081	Valid
S4	0,657	0,3081	Valid
S5	0,9	0,3081	Valid
S6	0,741	0,3081	Valid
Keamanan dan Kecepatan Sistem	rHitung	rTabel 5% (41)	Kriteria
C1	0,653	0,3081	Valid
C2	0,632	0,3081	Valid
C3	0,826	0,3081	Valid
C4	0,787	0,3081	Valid
Kemudahan Akses	rHitung	rTabel 5% (41)	Kriteria
A1	0,62	0,3081	Valid
A2	0,792	0,3081	Valid
A3	0,779	0,3081	Valid
A4	0,792	0,3081	Valid
A5	0,563	0,3081	Valid
Kepuasan dan Pemahaman Agen	rHitung	rTabel 5% (41)	Kriteria
P1	0,60	0,3081	Valid
P2	0,338	0,3081	Valid
P3	0,879	0,3081	Valid
P4	0,476	0,3081	Valid
P5	0,853	0,3081	Valid

3.5.2. Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Item	cronbach's alpha	Kriteria
Interaksi Pengguna	0,625	Reliabel
Dukungan / Support	0,857	Reliabel
Keamanan dan Kecepatan Sistem	0,697	Reliabel
Kemudahan Akses Informasi	0,736	Reliabel
Kepuasan dan Pemahaman Agen	0,643	Reliabel

3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan *Sequential Explanatory* yang dicirikan dengan pengumpulan data dan analisis data kuantitatif pada tahap pertama, dan diikuti dengan pengumpulan dan analisis data kualitatif pada tahap kedua, guna memperkuat hasil penelitian kuantitatif yang dilakukan pada tahap pertama (Sugiyono, 2017:408). Skala *Likert* dipergunakan untuk analisis kuantitatif yang didukung dengan *software* SPSS versi 23.

Tabel 3. Skor Skala Likert

No	Simbol	Keterangan	Skor
1	SS	Sangat Setuju	4
2	S	Setuju	3
3	TS	Tidak Setuju	2
4	STS	Sangat Tidak Setuju	1

Data yang diperoleh selanjutnya akan digunakan untuk menentukan kategori variabel untuk dicari rata-rata setiap variabel. Dalam penelitian ini kriteria kategori dibagi menjadi empat kelas.

$$\text{interval} = \frac{(\text{nilai skor tertinggi}) - (\text{nilai skor terendah})}{\text{jumlah kategori (Likert)}}$$

$$= \frac{164 - 41}{4}$$

$$= 30,75$$

Dengan rentang skala 30,75 maka kategori masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Kategori Variabel

Interval	Kategori
0% - 30,75%	Sangat tidak setuju
30,76% - 61,51%	Tidak setuju
61,52% - 92,27%	Setuju
92,28% - 100%	Sangat setuju

IV. DISKUSI

4.1. Gambaran Umum

4.1.1. Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang

Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang berlokasi di Jalan Yos Sudarso No. 30 Semarang 50174, Jawa Tengah. Secara umum Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang berada di posisi 06°-53'-00" LS/110°-24'-00" BT dengan posisi *anchorage area* 06°-53',0 S/110°-23',5 E. Kantor KSOP

Tanjung Emas Semarang memiliki luas lahan 636 Ha sebagai area kerja.

Kantor KSOP Tanjung Emas Semarang merupakan unit pelaksana teknis Direktorat Jenderal Perhubungan Laut Kementerian Perhubungan yang memiliki tugas untuk melaksanakan pengawasan serta penegakkan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran di kawasan Pelabuhan Tanjung Emas Semarang.



Gambar 2. Lokasi Kantor KSOP Tg. Emas

4.1.2. Layanan *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas

Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang menerapkan sistem *Inaportnet* untuk menunjang dan mempermudah dalam pelayanan kapal dan barang mengingat semakin meningkatnya kegiatan pelayanan transportasi laut di wilayah Pelabuhan Tanjung Emas Semarang. Layanan *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang mulai diluncurkan pada 22 Agustus 2017. Dengan diterapkan sistem *Inaportnet* di pelabuhan, para pengguna baik itu operator ataupun pengguna jasa khususnya agen pelayaran dapat melakukan *tracking* dan *tracing* posisi kapal serta melakukan proses *clearance* kapal secara *online* sehingga kinerja pelayanan dapat lebih efisien, efektif, cepat dan menghemat biaya.

Berikut adalah layanan dengan berbasis sistem *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang meliputi:

- 4.1.2.1. Jasa Layanan Pemberitahuan Kedatangan Kapal dengan Sistem *Inaportnet*.
- 4.1.2.2. Jasa Layanan Pemberitahuan Rencana Kegiatan Bongkar Muat dengan Sistem *Inaportnet*.
- 4.1.2.3. Jasa Layanan Kapal Pindah dengan Sistem *Inaportnet*
- 4.1.2.4. Jasa Layanan Keberangkatan Kapal dengan Sistem *Inaportnet*
- 4.1.2.5. Jasa Layanan Pemberitahuan Lalu Lintas Angkutan Barang dengan Sistem *Inaportnet*
- 4.1.2.6. Jasa Layanan Tambat Kapal dengan Sistem *Inaportnet*

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif dalam penelitian ini ditunjukkan untuk mendeskripsikan indikator-indikator setiap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner yang akan dijawab oleh agen sebagai responden yaitu meliputi interaksi pengguna jasa atau agen pelayaran, dukungan/support untuk memperkenalkan dan mempelajari *Inaportnet*, keamanan dan

kecepatan penggunaan sistem, kemudahan akses serta kepuasan dan pemahaman agen dalam menggunakan sistem *Inaportnet*.

4.2.2. Interaksi Pengguna dengan Sistem *Inaportnet*

Tabel 5. Interaksi Pengguna

No	Keterangan	Mean	Persentase (%)	Kategori
1.	Saya sering menggunakan sistem <i>Inaportnet</i> untuk menyelesaikan pekerjaan saya.	3,10	77%	Setuju
2.	Sistem <i>Inaportnet</i> sangat terkait dengan pekerjaan saya.	3,02	76%	Setuju
3.	Sistem sangat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan saya.	3,00	75%	Setuju
Rata-rata		3,04	76%	Setuju

Berdasarkan tabel 5. di atas diketahui bahwa interaksi pengguna dalam menggunakan sistem *Inaportnet* memiliki presentase rata-rata 76% dengan mean 3,04. Hal tersebut dapat diartikan bahwa responden "setuju" jika sistem *Inaportnet* merupakan sistem yang sering digunakan untuk membantu dalam bekerja karena sistem *Inaportnet* merupakan sistem yang berkaitan dengan pekerjaan. Dengan adanya sistem *Inaportnet* pekerjaan dapat terselesaikan dengan waktu yang singkat.

4.2.3. Dukungan / Support

Tabel 6. Dukungan / Support

No	Keterangan	Mean	Persentase (%)	Kategori
D.1. User Guide				
1.	Untuk penggunaan sistem yang ada, telah tersedia user guide.	3,46	87%	Setuju
2.	User guide sangat mudah dimengerti dan memudahkan penggunaannya.	2,85	71%	Setuju
3.	User guide sangat lengkap dan memenuhi segala kebutuhan user.	2,83	71%	Setuju
D.2. Training				
1.	Untuk penggunaan sistem yang ada, telah dilakukan training oleh pihak IT.	3,56	64%	Setuju
2.	Dilakukan training secara praktek dalam penggunaan sistem informasi.	2,80	64%	Setuju
3.	Training yang dilakukan sangat mendalam dan menyeluruh.	2,56	64%	Setuju
Rata-rata		3,01	75%	Setuju

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa rata-rata dukungan/support bernilai 75% dengan mean 3,01. Hal ini menunjukkan

bahwa responden “setuju” jika terdapat alat dukung/support berupa *user guide* dan training untuk mendukung diterapkannya sistem *Inaportnet* di kawasan Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang.

4.2.4. Keamanan dan Kecepatan Sistem

Tabel 7. Keamanan dan Kecepatan Sistem

No	Keterangan	Mean	Persentase (%)	Kategori
1.	Input data dapat dilakukan dengan cepat.	2,71	68%	Setuju
2.	Data yang saya input aman dari orang yang tidak berhak mengakses.	3,00	75%	Setuju
3.	Data saya tidak hilang meskipun listrik mati mendadak / komputer rusak.	2,71	68%	Setuju
4.	Sistem informasi jarang mengalami kendala (<i>not responding</i>).	2,56	64%	Setuju
Rata-rata		2,74	69%	Setuju

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa rata-rata keamanan dan kecepatan 69% dengan nilai *mean* 2,74. Hal ini menunjukkan bahwa sistem *Inaportnet* aman untuk digunakan dan data tidak akan hilang jika tiba-tiba sistem *down* serta informasi yang terdapat pada sistem dapat terjaga karena akun hanya dapat diakses oleh satu pengguna. Selain itu sistem *Inaportnet* jarang mengalami server *down*.

4.2.5. Kemudahan Akses

Tabel 8. Kemudahan Akses

No	Keterangan	Mean	Persentase (%)	Kategori
1.	Sistem yang ada sangat mudah diakses dimana saja dan kapan saja.	3,22	80%	Setuju
2.	Sistem yang ada mudah dipahami dan dipelajari.	2,39	60%	tidak setuju
3.	Sistem yang ada mudah digunakan.	2,56	64%	Setuju
4.	Informasi yang disajikan jelas dan mudah dimengerti.	2,61	65%	Setuju
5.	Tata letak tampilan/ <i>display</i> mudah dikenali/dilihat.	2,68	67%	Setuju
Rata-rata		2,69	67%	Setuju

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa rata-rata yang di dapat adalah 67% dengan *mean* 2,69. Hal ini menunjukkan bahwa responden “setuju” jika *Inaportnet*

memiliki kemudahan akses. Secara umum sistem *Inaportnet* mudah diakses dimana saja dan kapan saja. Hanya bermodal ponsel atau laptop serta koneksi internet sistem *Inaportnet* sudah dapat diakses dan dipergunakan. Tetapi terdapat kendala pada pertanyaan nomor dua, sistem yang ada mudah dipahami dan dipelajari memiliki presentase 60% dengan *mean* 2,39 yaitu responden “tidak setuju” jika sistem *Inaportnet* mudah dipahami dan dipelajari.

4.2.6. Kepuasan dan Pemahaman Agen

Tabel 9. Kepuasan dan Pemahaman Agen

No	Keterangan	Mean	Persentase (%)	Kategori
1.	Saya menilai bahwa sistem <i>Inaportnet</i> sangat membantu pekerjaan saya.	2,93	73%	Setuju
2.	Training yang sudah diberikan memberikan pemahaman dalam menggunakan sistem <i>Inaportnet</i> .	3,02	76%	Setuju
3.	Saya dapat menggunakan sistem <i>Inaportnet</i> dengan baik dan benar.	2,02	51%	tidak setuju
4.	Pekerjaan saya cepat selesai dengan adanya sistem <i>Inaportnet</i> .	3,00	75%	Setuju
5.	Sistem <i>Inaportnet</i> mudah digunakan.	2,27	57%	tidak setuju
Rata-rata		2,65	66%	Setuju

Berdasarkan di atas diketahui bahwa rata-rata kepuasan dan pemahaman agen dalam menggunakan *Inaportnet* yaitu 66% dengan rata-rata *mean* 2,65 yang berarti agen “setuju” jika *Inaportnet* sangat membantu pekerjaan agen dalam pengurusan *clearance* kapal serta proses pelayanan yang lainnya. Namun dapat dilihat mengenai kepuasan dan pemahaman agen dalam menggunakan sistem *Inaportnet* pada pertanyaan nomor 3 dan 4 dijelaskan bahwa responden belum dapat menggunakan sistem *Inaportnet* dengan baik dan benar selain itu pada nomor 4 menurut responden sistem *Inaportnet* tidak mudah untuk digunakan.

4.2.7. Tingkat Pemahaman Agen

Tabel 10. Tingkat Pemahaman Agen

Interval Skor	Keterangan	Jumlah	Persen
49-68	Tidak Paham	25	61%
69-86	Paham	16	39%

Tabel di atas menjelaskan dari jumlah 41 responden yang telah diambil sebagai sampel dapat diketahui bahwa tingkat pemahaman agen berbeda satu dengan yang lain. Menurut tabel di atas 61% agen tergolong

masih tidak paham dalam menggunakan sistem *Inaportnet* dengan baik dan benar, sebaliknya terdapat 39% yang paham dalam menggunakan sistem *Inaportnet*.

4.3. Pembahasan Masalah

4.3.1. Kendala apakah yang dirasakan oleh agen dalam menggunakan sistem *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang?

Berdasarkan hasil pengamatan pada saat melaksanakan penelitian di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang dengan melakukan wawancara kepada agen dan operator serta pemberian kuesioner untuk mengetahui kendala yang dirasakan oleh agen dalam menggunakan sistem *Inaportnet* di Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Semarang. Peneliti memberikan lima indikator pertanyaan yang meliputi interaksi pengguna, dukungan/*support*, keamanan dan kecepatan sistem, kemudahan, akses informasi dan kepuasan serta pemahaman agen.

Dapat dilihat bahwa kendala yang dirasakan oleh agen dalam menggunakan sistem *Inaportnet* yaitu kurangnya pemahaman agen dalam menggunakan sistem *Inaportnet* dengan baik dan benar, hal tersebut dapat dilihat dari indikator pertanyaan kemudahan akses pada nomor dua dengan rata-rata yang didapat yaitu 60%, dimana jika dikaitkan dengan tabel kategori indikator diperoleh hasil “tidak setuju”. Terdapat pula pada indikator pertanyaan kepuasan dan pemahaman agen dalam menggunakan *Inaportnet* pada nomor tiga dengan presentasi 51% yang berarti “tidak setuju”. Hal tersebut dapat dijelaskan bahwa agen tidak setuju jika sistem *Inaportnet* dapat digunakan dengan baik dan benar serta pada nomor lima dengan rata-rata 57% yang berarti “tidak setuju” jika sistem *Inaportnet* mudah digunakan.

Berdasarkan penelitian di lapangan terdapat beberapa gambaran ketidakpahaman agen, contohnya yaitu terdapat agen yang belum memahami secara gamblang SOP penggunaan sistem *Inaportnet* lalu kesalahan agen dalam menginput data yang dibutuhkan pada sistem *Inaportnet* serta kesalahan agen dalam mengunggah dokumen penunjang sehingga memperlambat proses *clearance* kapal.

4.3.2. 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?

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 yaitu:

4.3.2.1 Melakukan sosialisasi mengenai penggunaan sistem *Inaportnet*

kepada agen.

4.3.2.2 Membuat evaluasi bulanan penggunaan *Inaportnet*.

4.3.2.3 Melakukan *maintenance* sistem *Inaportnet* secara periodik

V. PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan yang sudah dilakukan oleh peneliti serta dari hasil pembahasan 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 hasil yang penulis peroleh dalam penelitian ini 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

- [1] 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>

- [2] Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, K. P. dan K. R. I. (2020a). *Barang*. April. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/barang>
- [3] Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, K. P. dan K. R. I. (2020b). *Pelayanan KBBI*. April. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/pelayanan>
- [4] 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>
- [5] ILCS.(2013).*Inaportnet*. <http://portal.inaportnet.com/about.html>
- [6] Riduwan. (2013). *Rumus Taro Yamane Sampel*. http://repository.upi.edu/13322/6/S_ADP_1001294_Chapter3.pdf
- [7] Sugiyono. (2017). *etode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Alfabeta.
- [8] Wikipedia. (2020). *Kapal*. 18 April. <https://id.wikipedia.org/wiki/Kapal#:~:text=Kapal> adalah kendaraan pengangkut penumpang,dan boat yang lebih kecil.

