



“PERAN SISTEM INSW (*INDONESIA NATIONAL SINGLE WINDOW*) DALAM OPTIMALISASI PELAYANAN KEAGENAN KAPAL DI PT GARUDA UNGGUL NASIONAL CABANG BANTEN”

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pelayaran
pada Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang**

Oleh:

MICHELL DWI PUJA KUSUMA WATI

NIT. 592211318398

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
TATALAKSANA ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
2026**



“PERAN SISTEM INSW (*INDONESIA NATIONAL SINGLE WINDOW*) DALAM OPTIMALISASI PELAYANAN KEAGENAN KAPAL DI PT GARUDA UNGGUL NASIONAL CABANG BANTEN”

SKRIPSI

**Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pelayaran
pada Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang**

Oleh:

MICHELL DWI PUJA KUSUMA WATI

NIT. 592211318398

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
TATALAKSANA ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN SEMARANG
2026**

HALAMAN PERSETUJUAN

**PERAN SISTEM INSW (*INDONESIA NATIONAL SINGLE WINDOW*)
DALAM OPTIMALISASI PELAYANAN KEAGENAN KAPAL DI
PT GARUDA UNGGUL NASIONAL CABANG BANTEN**

Disusun Oleh:

MICHELL DWI PUJA KUSUMA WATI
NIT. 592211318398 K

Telah disetujui dan diterima, selanjutnya dapat diujikan di depan Dewan Penguji
Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang,.....

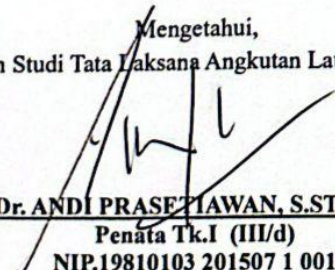
Dosen Pembimbing I
Materi


JOSE BENO, S.ST, M.Si
Pembina (IV/a)
NIP. 19750912 200212 1 002

Dosen Pembimbing II
Metodologi dan Penulisan


TARUGA RUNADI, M.Si
Penata Muda Tk.I (III/c)
NIP. 19910601 202012 1 009

Mengetahui,
Ketua Program Studi Tata Laksana Angkutan Laut Dan Kepelabuhan


Dr. ANDI PRASETIAWAN, S.ST, MM
Penata Tk.I (III/d)
NIP.19810103 201507 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Peran Sistem INSW (*Indonesia National Single Window*)
Dalam Optimalisasi Pelayanan Keagenan Kapal Di PT Garuda Unggul Nasional
Cabang Banten” karya,

Nama : Michell Dwi Puja Kusuma Wati
NIT : 592211318398
Program Studi : Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK)
Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Skripsi Prodi Tata Laksana
Angkutan Laut dan Kepelabuhan (TALK), Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang
pada hari kamis tanggal 12 Februari 2026

Semarang, 12 Februari 2026

PENGUJI

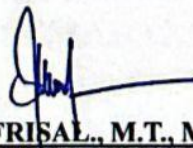
Penguji I : Agus Leonard Togatorop, S.SiT, M.Si
Penata (III/c)
NIP. 198408152007121002

Penguji II : Jose Beno, S.ST, M.Si
Pembina (IV/a)
NIP. 197509122002121002

Penguji III : Didik Dwi Suharso, S.Si.T., M.Pd.
Penata Tk.I (III/d)
NIP. 197709202009121001



Mengetahui :
Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang



Dr. Ir. MAFRISAL., M.T., M.Mar.E., I.P.U.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19730205 199903 1 002

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Michell Dwi Puja Kusuma Wati

NIT : 592211318398 K

Program Studi : Tata Laksana Angkutan Laut dan Keelabuhan (TALK)

Skripsi dengan judul “ PERAN SISTEM INSW (*INDONESIA NATIONAL SINGLE WINDOW*) DALAM OPTIMALISASI PELAYANAN KEAGENAN KAPAL DI PT GARUDA UNGGUL NASIONAL CABANG BANTEN”

Dengan ini peneliti 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-cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan 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, peneliti siap menanggung resiko/sanksi yang di jatuhkan apabila ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan dalam karya ini.

Semarang, 12 Februari 2026
Yang menyatakan pernyataan,



MICHELL DWI PUJA KUSUMA WATI
NIT. 592211318398 K

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

1. Tidak semua hari mudah, tapi setiap hari membawa kita lebih dekat ke selesai.
2. Pada akhirnya, semua hanyalah permulaan.

Persembahan :

1. Kedua orang tua peneliti, Bapak Slamet Triyadi, Ibu Miniarti, Kakak laki-laki peneliti Sandi Yudha Mahadika Pratama Putra yang sangat berharga bagi hidup peneliti. Terima kasih atas semua doa dan dukungan yang selalu diberikan kepada peneliti.
2. Almamater dan seluruh civitas akademika Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang.
3. Teman-teman peneliti yang senantiasa memberikan motivasi dan keceriaan selama peneliti melakukan proses penelitian.
4. Untuk diri sendiri terutama, terima kasih telah berjuang sampai di titik ini.

PRAKATA

Alhamdulillah Rabbil ‘Alamin, puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala nikmat, rahmat dan karunia kasih-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi pada Program D-IV di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang. Adapun penelitian ini berjudul **“Peran Sistem INSW (*Indonesia National Single Window*) Dalam Optimalisasi Pelayanan Keagenan Kapal Di PT Garuda Unggul Nasional Cabang Banten.”**

Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam penyelesaian tugas akhir ini. Peneliti menyampaikan apresiasi dan rasa hormat yang setinggi-tingginya atas bimbingan, arahan, serta motivasi yang diberikan sehingga peneliti dapat tetap semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

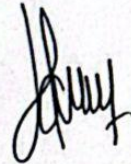
1. Bapak Dr. Ir Mafrisal, M.T.,M.Mar.E., selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menempuh Pendidikan dan menyelesaikan studi di Politeknik ilmu pelayaran Semarang.
2. Bapak Dr. Andi Prasetiawan, S.ST,M.M selaku Ketua Program Studi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan.
3. Bapak Jose Beno, S.ST.,M.Si selaku Dosen Pembimbing Materi Penelitian Skripsi, yang dengan sabar dan tanggung jawab telah memberikan bimbingan. Bapak Taruga Runadi, M.Si. selaku Dosen Pembimbing Metode Penelitian tugas akhir yang selalu membirakn support,serta bimbingan dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Bapak/Ibu Dosen Civitas Akademika Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang yang telah membagikan ilmu dan wawasan yang sangat berharga selama masa perkuliahan.

5. Kedua orang tua tercinta, Bapak Slamet Triyadi, Ibu Miniarti, Kakak laki-laki peneliti Sandi Yudha Mahadika Pratama Putra serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang tanpa batas.
6. Kepada PT. Garuda Unggul Nasional Cabang Banten serta seluruh karyawan khususnya Bapak Banjar Sapta Pribadi, Bapak Ramlan dan Senior Helmi Priatama yang telah memberi banyak ilmu kepada peneliti dan telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melaksanakan kegiatan praktik serta memperoleh data dan pengalaman yang digunakan sebagai bahan penelitian dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Teman-teman angkatan LIX, terutama kelas K8B dan Kasta Kedu sebagai keluarga baru yang selalu memberikan dukungan serta bantuan selama masa perkuliahan dan penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat terbaik yang dimiliki oleh peneliti, Mba Opi dan Wawi yang selalu ada dalam kondisi yang dialami peneliti sedari catir hingga entah sampai kapanpun nanti yang diharapkan peneliti tidak akan berakhir.
9. Warga Barak Kanan Pojok Nafa, Shollu, Erni, Raisya, Naf, yang tidak hanya menemani langkah peneliti, tetapi juga menjadi sumber tawa, semangat, dan cerita yang tidak akan pernah habis. Semoga perjuangan ini menjadi berkah dan awal dari kesuksesan yang lebih besar.
10. Terimakasih kepada Bima Nur Wicaksana Putra yang telah menjadi bagian penting dalam perjalanan perkuliahan peneliti. Terimakasih telah mejadi rumah untuk melepas keluh kesah, dan senantiasa menemani peneliti baik suka maupun duka dalam menyusun proses penelitian ini sampai selesai.
11. Terakhir namun tidak kalah penting, saya ingin berterima kasih pada diri saya sendiri karena telah melakukan semua kerja keras ini dan tidak pernah menyerah.

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi referensi dalam pengembangan ilmu di bidang pelayaran.

Semarang, 12 Februari 2026

Peneliti



MICHELL DWI PUJA KUSUMA WATI
NIT. 592211318398 K

ABSTRAK

Wati, Michell Dwi Puja Kusuma 2025, NIT 592211318398 K. “*Peran Sistem Insw (Indonesia National Single Window) Dalam Optimalisasi Pelayanan Keagenan Kapal Di PT Garuda Unggul Nasional Cabang Banten*”. Skripsi. Program Diploma IV, Program Studi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Pembimbing I: Jose Benoit, S.ST., M.Si, M.Si Pembimbing II: Taruga Runadi, M.Si.

Indonesia National Single Window (INSW) merupakan sistem elektronik terintegrasi yang berperan penting dalam mendukung efisiensi pelayanan keagenan kapal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran sistem INSW dalam mengoptimalkan pelayanan keagenan kapal di PT Garuda Unggul Nasional Cabang Banten serta mengidentifikasi kendala dan upaya optimalisasi dalam penerapannya.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap pihak operasional yang terlibat langsung dalam proses *clearance* kapal. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta diuji keabsahannya menggunakan teknik triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem INSW mampu meningkatkan efisiensi waktu, ketepatan pelayanan, transparansi data, serta menurunkan biaya operasional dalam proses *clearance* kapal. Kendala yang dihadapi meliputi gangguan teknis sistem dan keterbatasan pemahaman sumber daya manusia. Upaya optimalisasi dilakukan melalui peningkatan koordinasi dengan instansi terkait dan penguatan kompetensi operasional. Secara keseluruhan, sistem INSW terbukti berperan signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan keagenan kapal.

Kata kunci: Sistem INSW, Keagenan Kapal, *Clearance* Kapal.

ABSTRACT

Wati, Michell Dwi Puja Kusuma 2025, NIT 592211318398 K. “Peran Sistem Insw (Indonesia National Single Window) Dalam Optimalisasi Pelayanan Keagenan Kapal Di PT Garuda Unggul Nasional Cabang Banten”. Skripsi. Program Diploma IV, Program Studi Tata Laksana Angkutan Laut dan Kepelabuhan, Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang, Pembimbing I: Jose Beno, S.ST.,M.Si, M.Si Pembimbing II: Taruga Runadi, M.Si.

Indonesia National Single Window (INSW) is an integrated electronic system that plays an important role in supporting the efficiency of ship agency services. This study aims to analyze the role of the INSW system in optimizing ship agency services at PT Garuda Unggul Nasional, Banten Branch, as well as to identify the constraints and optimization efforts in its implementation.

The research employed a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving operational personnel directly engaged in the ship *clearance* process. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and conclusion drawing, with data validity tested using triangulation techniques.

The results indicate that the implementation of the INSW system improves time efficiency, service accuracy, data transparency, and reduces operational costs in the ship *clearance* process. The constraints encountered include technical system disruptions and limited human resource understanding. Optimization efforts are carried out through enhanced coordination with relevant institutions and the strengthening of operational competencies. Overall, the INSW system is proven to play a significant role in improving the quality of ship agency services.

Keywords: INSW system, ship agency services, ship clearance.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
PRAKATA.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Deskripsi Teori	8
B. Kerangka Penelitian.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Metode Penelitian.....	28
B. Tempat Penelitian	29

C. Sampel Sumber Data/Informan	30
D. Teknik Pengumpulan Data	34
E. Instrumen Penelitian	37
F. Teknik Analisis Data Kualitatif	39
G. Pengujian Keabsahan Data.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN	45
A. Gambaran Konteks Penelitian	45
B. Deskripsi Data	48
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	53
D. Temuan	58
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	65
A. Simpulan.....	65
B. Keterbatasan Penelitian	66
C. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68
LAMPIRAN-LAMPIRAN	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perbedaan sebelum dan sesudah pengimplementasian sistem INSW	3
Tabel 3. 1 Tabel kisi-kisi instrumen wawancara	37
Tabel 3. 2 Tabel kisi-kisi instrument observasi	38
Tabel 4. 1 Penelitian Terdahulu.....	46

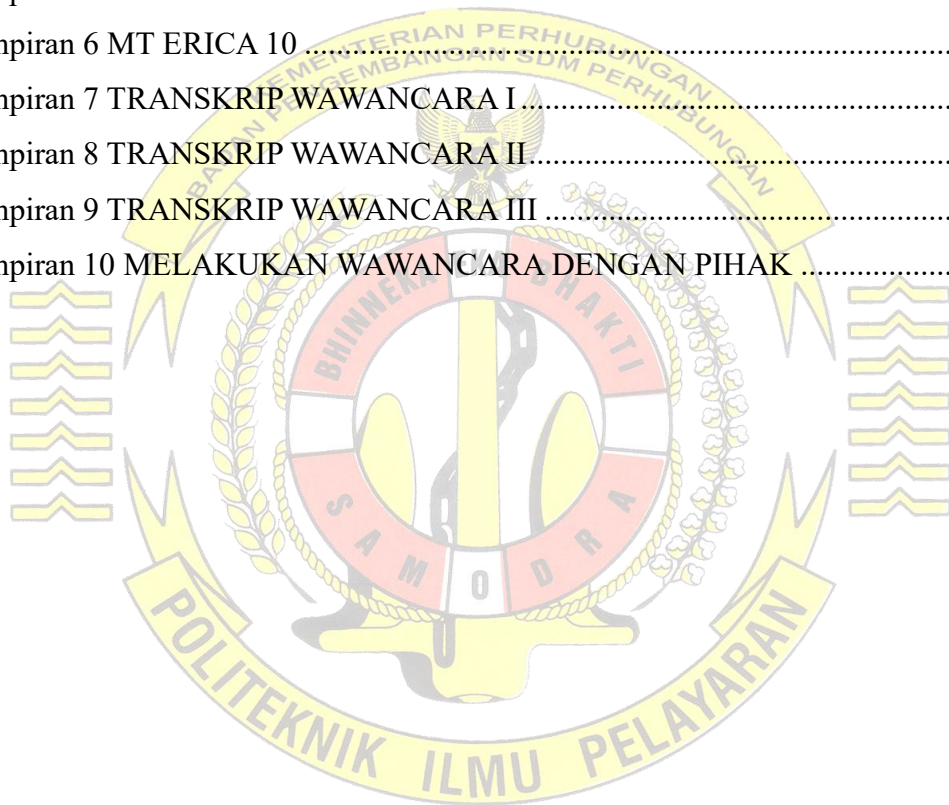


DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Menu Login Sistem INSW	10
Gambar 2. 2 Menu Home Sistem INSW	11
Gambar 2. 3 Daftar Riwayat Seluruh Kedatangan Kapal	13
Gambar 2. 4 Menu dataset (agen)	14
Gambar 2. 5 Menu dataset (agen)	15
Gambar 2. 6 Menu dataset (agen)	16
Gambar 2. 8 Menu dataset (kapal)	18
Gambar 2. 9 Menu dataset (kapal)	19
Gambar 2. 10 Menu dataset (barang)	20
Gambar 3. 1 Diagram Tulang Ikan (<i>fishbone analysis</i>)	44
Gambar 4. 2 Karyawan PT GUN Cabang Banten	50
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi PT GUN Cabang Banten	50
Gambar 4. 4 Bukti pencabutan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) pada INSW	55
Gambar 4. 5 Proses pembetulan daftar awak kapal lama ke baru	56
Gambar 4. 6 Total Kru Pada Sertifikat Surat Persetujuan Berlayar	57
Gambar 4. 7 Diagram Tulang Ikan (<i>fishbone analysis</i>)	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 PROSES <i>INPUT</i> DATA KRU KEBERANGATAN MT ERICA 10..	71
Lampiran 2 PROSES PEMBATALAN KEBERANGATAN MT ERICA 10 MELALUI SISTEM INSW	72
Lampiran 3 BERITA ACARA PEMBATALAN SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR (SPB) MT ERICA 10	73
Lampiran 4 PENERBITAN SERTIFIKAT SPB MT ERICA 10.....	74
Lampiran 5 <i>ERROR</i> SISTEM INSW	75
Lampiran 6 MT ERICA 10	76
Lampiran 7 TRANSKRIP WAWANCARA I	77
Lampiran 8 TRANSKRIP WAWANCARA II.....	78
Lampiran 9 TRANSKRIP WAWANCARA III	81
Lampiran 10 MELAKUKAN WAWANCARA DENGAN PIHAK	83



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Implementasi Sistem Indonesia National Single Window (INSW) di dunia maritim merupakan pembuktian bahwa sistem ini mampu membawa perubahan signifikan bagi divisi operasional agen kapal dalam menyelesaikan proses *clearance*. Digitalisasi melalui Indonesia National Single Window (INSW) telah mengubah prosedur *clearance* kapal dari sistem manual menjadi layanan berbasis teknologi yang lebih efektif dan efisien, sekaligus berpotensi menurunkan persentase biaya administrasi dalam operasional keagenan. Hal ini terjadi karena INSW mampu mengurangi interaksi fisik antara agen kapal dan petugas instansi terkait, meminimalkan potensi penyalahgunaan dokumen, serta mempercepat alur penyelesaian *clearance* kapal.

Penerapan INSW dalam meningkatkan efisiensi keagenan kapal menjadi krusial untuk mengukur sejauh mana sistem ini dapat mendukung strategi pengembangan di era digital, memperbaiki kualitas layanan yang sebelumnya dilakukan secara manual, serta mengidentifikasi hambatan dan tantangan yang mungkin timbul dalam implementasinya. Kelebihan dari sistem ini adalah melalui sistem satu pintu, agen kapal dapat mengirimkan informasi dan data kapal secara digital kepada seluruh instansi yang terlibat dalam proses *clearance* kapal, sehingga koordinasi menjadi lebih terintegrasi dan transparan (Winarni & Wintia, 2023).

Perusahaan keagenan kapal memiliki peran strategis sebagai penghubung antara pemilik kapal dan berbagai otoritas pelabuhan dalam mengelola seluruh kebutuhan operasional kapal sejak sandar hingga lepas sandar, meliputi perizinan berlabuh, kegiatan bongkar muat, pemeriksaan imigrasi dan karantina, perizinan bea cukai, hingga menyiapkan seluruh dokumen yang dibutuhkan selama pihak operasional menyelesaikan proses *clearance* kapal (Ginting et al., 2023).

PT Garuda Unggul Nasional Cabang Banten merupakan salah satu perusahaan jasa keagenan kapal yang telah menerapkan sistem INSW dalam kegiatan operasionalnya. Sebelum implementasi sistem tersebut, perusahaan masih bergantung pada prosedur *clearance* manual dengan penggunaan dokumen fisik sebagai persyaratan utama, yang berisiko menimbulkan keterlambatan, kesalahan penginputan data, penyalahgunaan dokumen, hingga kehilangan atau kerusakan arsip selama proses berlangsung.

Meskipun digitalisasi melalui INSW memberikan berbagai kemudahan, dalam praktiknya masih terdapat tantangan yang dapat memengaruhi kelancaran operasional. Salah satu kasus terjadi pada 23 Juli 2024 pada kapal MT Erica 10, ketika sistem INSW yang biasa digunakan mengalami pemeliharaan (*maintenance*) sehingga proses *clearance* terpaksa dilakukan secara manual. Perubahan mendadak tersebut menyebabkan terjadinya kesalahan penginputan data kru kapal yang berdampak pada kekeliruan dalam penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB). Kejadian ini dilatarbelakangi oleh ketidaksinkronan informasi antara pihak agen dan kapten kapal, yang

menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem digital tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada efektivitas koordinasi dan komunikasi antar pihak yang terlibat.

Oleh karena itu, pemahaman yang komprehensif mengenai kondisi sebelum dan sesudah penerapan INSW, termasuk evaluasi terhadap kendala operasional yang muncul, menjadi penting guna menunjang keberlanjutan dan optimalisasi proses *clearance* kapal di masa mendatang..

Tabel 1. 1 Perbedaan sebelum dan sesudah pengimplementasian sistem INSW

No	Aspek	Sebelum Pengimplementasian INSW	Sesudah Pengimplementasian INSW
1	Proses Pengajuan Dokumen	Dokumen yang akan diajukan untuk proses <i>clearance</i> kapal harus diajukan satu persatu kepada instansi terkait dengan cara manual	Dengan teknik penginputan data dan informasi lewat satu pintu, dapat lebih memudahkan proses <i>clearance</i> bagi para agen kapal dengan cukup menyelesaikannya secara <i>online</i> melalui sistem INSW
2	Waktu	Perlu melalui proses yang panjang dan lama karena harus menunggu persetujuan petugas	Dengan menggunakan sistem <i>online</i> dapat menurunkan waktu

No	Aspek	Sebelum Pengimplementasian INSW	Sesudah Pengimplementasian INSW
		instansi secara terpisah, terutama bila dokumen kapal tidak lengkap dan tidak sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan oleh instansi terkait	tunggu yang cukup signifikan selama proses <i>clearance</i> kapal, dengan prediksi waktu yang jelas. Karena persetujuan dari instansi juga dilakukan secara <i>online</i>
3	Biaya	Biaya yang dikeluarkan sebelum adanya sistem INSW lebih tinggi karena harus mengurus lebih banyak biaya pengiriman dan biaya pertemuan fisik	Presentase biaya selama proses <i>clearance</i> dapat berkurang karena dokumen dan proses yang dilakukan lebih efektif dan efisien
4	Transparansi	Kurangnya transparansi antara pihak instansi dengan agen kapal karena kesulitan dalam pemantauan status dokumen karena melibatkan terlalu banyak instansi terkait	Proses seluruh biaya <i>clearance</i> kapal lebih transparan karena dapat termonitor melalui sistem INSW dengan data yang sinkron antara sistem dengan lapangan

Peneliti melaksanakan kegiatan penelitian di PT Garuda Unggul Nasional Cabang Banten selama kurun waktu 12 bulan, terhitung sejak 15 Juli 2024 hingga 15 Juli 2025, melalui praktik kerja langsung pada bidang operasional maupun kegiatan lapangan perusahaan keagenan kapal tersebut. Selama pelaksanaan penelitian, peneliti menemukan bahwa sistem kerja yang berjalan masih belum optimal, khususnya disebabkan oleh kurangnya pelatihan *soft skill* bagi sumber daya manusia yang terlibat. Berdasarkan perbandingan yang disajikan pada tabel 1.1 mengenai kondisi sebelum dan sesudah penerapan sistem INSW, dapat diidentifikasi berbagai kelebihan dan kekurangan yang muncul selama proses penyelesaian *clearance* kapal. Perbandingan tersebut memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas penerapan sistem INSW dalam mendukung kegiatan pelayanan keagenan kapal di perusahaan.

B. Fokus Penelitian

Penelitian ini berfokus pada **pelaksanaan Sistem Indonesia National Single Window (INSW)** dalam menunjang kegiatan pelayanan keagenan kapal di PT Garuda Unggul Nasional Cabang Banten. Fokus penelitian diarahkan untuk memahami bagaimana sistem Indonesia National Single Window diimplementasikan dalam proses pelayanan *clearance* kapal, serta menilai tingkat efektivitasnya dalam mempercepat dan mempermudah pekerjaan operasional agen kapal. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji upaya yang dilakukan perusahaan dalam mengatasi berbagai kendala yang muncul selama proses penerapan sistem tersebut. Dengan demikian,

diharapkan proses clearance kapal dapat dilaksanakan secara lebih maksimal, efisien, dan optimal sesuai dengan kebutuhan operasional perusahaan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan *latar* belakang diatas, rumusan masalah yang dapat diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana bentuk pelaksanaan sistem INSW dalam menunjang kegiatan pelayanan keagenan kapal di PT Garuda Unggul Nasional Cabang Banten?
2. Kendala apa saja yang muncul dalam penerapan sitem INSW pada proses pelayanan keagenan kapal di PT Garuda Unggul Nasional Cabang Banten?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan PT Garuda Unggul Nasional Cabang Banten untuk mengoptimalkan pemanfaatan sistem INSW dalam pelayanan keagenan kapal?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan pada rumusan masalah diatas, maka peneliti telah menetapkan tujuan penelitian sebagai berikut yang diharapkan dapat tercapai:

1. Mendeskripsikan penerapan sistem INSW dalam mendukung pelayanan keagenan kapal di PT Garuda Unggul Nasional Cabang Banten.
2. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam implementasi sistem INSW pada pelayanan keagenan kapal di PT Garuda Unggul Nasional Cabang Banten.

3. Menganalisis pengoptimalan sistem INSW dalam meningkatkan pelayanan keagenan kapal di PT Garuda Unggul Nasional Cabang Banten.

E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan dampak baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat penelitian antara lain:

1. **Manfaat teoritis**

Untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan teori dan literatur mengenai implementasi sistem pelayanan berbasis teknologi informasi, khususnya pada sistem INSW dalam industri pelayanan keagenan kapal.

2. **Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran dalam penerapan sistem INSW dalam operasional PT Garuda Unggul Nasional Cabang Banten dalam mengidentifikasi kendala-kendala operasional yang dapat dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan sistem serta mengoptimalisasi pemanfaatan sistem INSW untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi kerja.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Teori

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang dibuat oleh peneliti pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem INSW sangat berpengaruh dalam mempermudah divisi agen kapal melakukan proses penyelesaian operasional kapal dalam menyelesaikan *clearance* kapal. Pada dasarnya penerapan sistem ini harus didukung dengan sosialisasi dan kesiapan para agen kapal dalam terciptanya penerapan sistem yang lebih efisien guna menunjang kelancaran proses *clearance* kapal pada PT Garuda Unggul Nasional Cabang Banten. Pada Bab II ini, peneliti menjelaskan secara lengkap teori yang dikemukakan oleh para ahli, serta menguraikan secara rinci hasil – hasil penelitian yang akan diteliti dari berbagai sumber.

1. *Indonesia National Single Window (INSW)*

Dalam Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2008, Indonesia National Single Window (INSW) didefinisikan sebagai suatu sistem yang menyediakan mekanisme penyampaian data dan informasi secara terpadu, pemrosesan data secara terpusat dan sinkron, serta pengambilan keputusan secara kolektif dalam rangka penerbitan izin kepabeanan dan pengeluaran barang. Sistem ini dirancang sebagai perangkat elektronik yang terintegrasi secara nasional dan dapat diakses melalui jaringan internet, dengan tujuan mengintegrasikan informasi yang berkaitan dengan proses pengelolaan dokumen kepabeanan

maupun dokumen lain yang relevan dalam kegiatan ekspor dan impor. Selain itu, sistem INSW juga menjamin perlindungan data dan informasi serta mengintegrasikan alur pertukaran informasi antar sistem internal secara otomatis, termasuk sistem kepabeanan, perizinan pelabuhan, dan sistem lain yang berhubungan dengan pelaksanaan serta pengendalian aktivitas ekspor-impor (Fajar & Rahman, 2017).

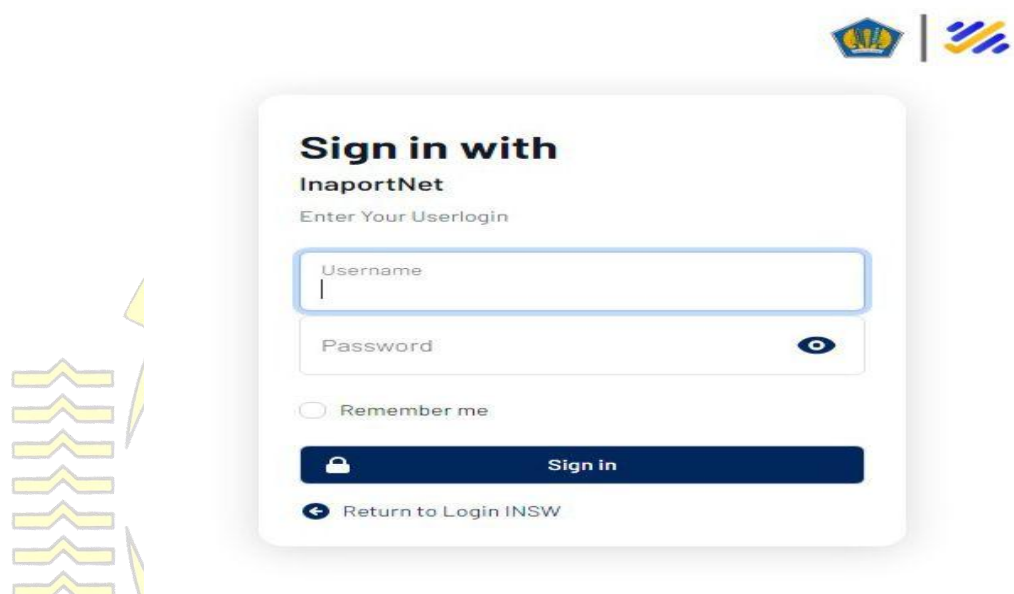
Dalam implementasinya, INSW menyediakan menu dataset yang dimanfaatkan oleh perusahaan keagenan kapal untuk menyelesaikan proses clearance kedatangan dan keberangkatan kapal. Menu tersebut digunakan untuk melakukan pengajuan dan pengelolaan kegiatan kapal yang bersandar di pelabuhan dengan berbagai tujuan, seperti kegiatan bongkar muat, pengisian bahan bakar, pengisian air bersih (*fresh water*), pergantian awak kapal, hingga kegiatan docking. Seluruh aktivitas tersebut memerlukan proses perizinan dan persetujuan dari berbagai instansi berwenang, antara lain Bea dan Cukai, Imigrasi, Karantina, Syahbandar, serta instansi terkait lainnya. Melalui menu dataset pada sistem INSW, proses pengajuan izin, verifikasi dokumen, hingga penerbitan persetujuan dapat dilakukan secara daring dan terintegrasi, sehingga mampu meningkatkan efisiensi waktu, ketepatan data, serta transparansi pelayanan dalam kegiatan keagenan kapal di pelabuhan.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa INSW merupakan sistem elektronik terintegrasi yang digunakan untuk

pengelolaan dokumen kepabeanan serta kegiatan ekspor-impor secara terpusat dan berbasis daring.

.Berikut adalah proses pengajuan dataset kedatangan kapal pada sistem INSW:

a. Masuk Pada Akun INSW

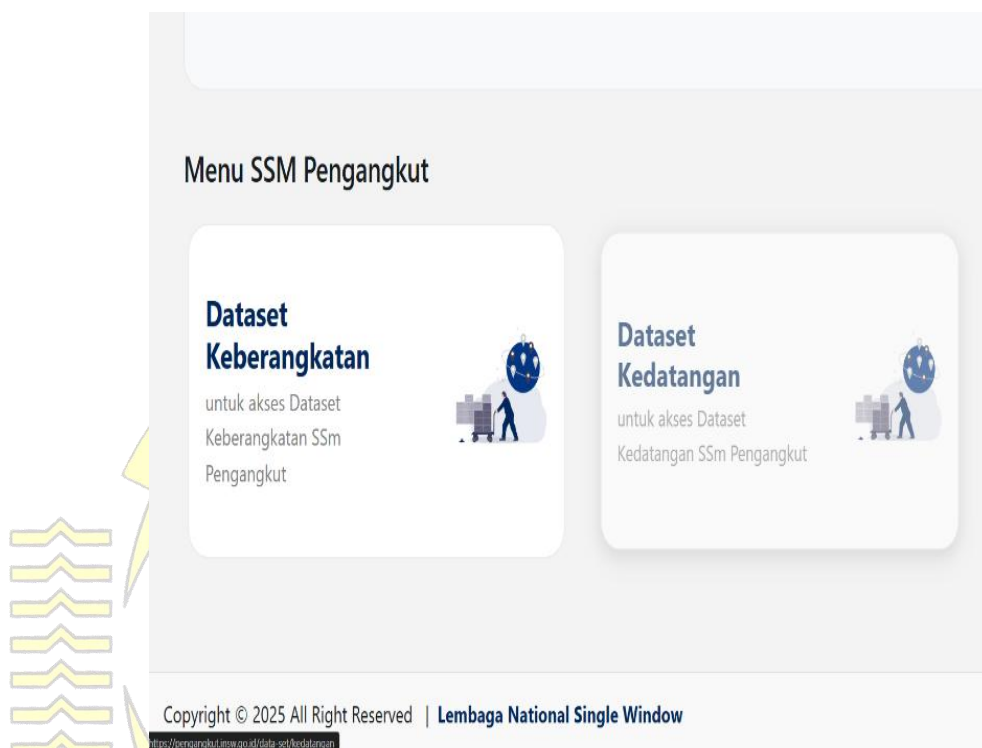


Gambar 2. 1 Menu Login Sistem INSW
Sumber: dokumen pribadi (2025)

Pada gambar 2.1 diatas, pengguna diminta untuk memasukkan *username* dan *password* akun perusahaan yang telah terdaftar pada sistem Lembaga National Single Window (LNSW). Proses *login* ini berfungsi untuk memastikan bahwa hanya pihak yang memiliki hak akses resmi yang dapat menggunakan sistem, sehingga pengoperasian layanan dapat dilakukan secara terkontrol dan sesuai dengan kewenangan yang dimiliki oleh masing-masing pengguna. Melalui penggunaan akun perusahaan yang terdaftar,

pengguna dapat mengakses berbagai layanan dan fitur yang tersedia dalam sistem sesuai dengan peran operasionalnya.

b. Pilih Menu Dataset Kedatangan Kapal



Gambar 2. 2 Menu Home Sistem INSW

Sumber: dokumen pribadi (2025)

Pada gambar 2.2 diatas, pengguna diberikan pilihan menu kedatangan atau keberangkatan kapal yang disesuaikan dengan kegiatan operasional kapal yang sedang berlangsung, yaitu menu kedatangan untuk permohonan *clearance in* kapal dan menu keberangkatan untuk permohonan *clearance out* kapal. Menu kedatangan kapal digunakan untuk mengajukan proses administrasi yang wajib diselesaikan sebelum kapal memasuki wilayah pelabuhan dan melakukan kegiatan sandar. Pada tahap ini, pihak

operasional perusahaan keagenan kapal harus menginput serta melengkapi berbagai data penting, antara lain identitas kapal, estimasi waktu kedatangan, pelabuhan asal, jenis kegiatan kapal yang akan dilakukan, serta dokumen pendukung yang dipersyaratkan oleh instansi terkait. Permohonan *clearance in* tersebut selanjutnya akan melalui proses verifikasi oleh instansi berwenang sebagai dasar dalam pemberian izin sandar dan pelaksanaan kegiatan kapal selama berada di pelabuhan.

Sementara itu, menu keberangkatan kapal digunakan untuk mengajukan proses administrasi setelah seluruh kegiatan operasional kapal di pelabuhan telah selesai dilaksanakan. Dalam proses permohonan *clearance out*, pihak operasional wajib memastikan bahwa seluruh kewajiban kapal telah terpenuhi secara administrasi maupun teknis, termasuk penyelesaian kegiatan bongkar muat, pemenuhan ketentuan kepabeanan, keimigrasian, karantina, serta memperoleh persetujuan dari pihak Syahbandar. Setelah seluruh persyaratan dinyatakan lengkap dan memperoleh persetujuan dari instansi terkait, maka izin keberangkatan kapal dapat diterbitkan sebagai dasar legal bagi kapal untuk melanjutkan pelayaran menuju pelabuhan tujuan berikutnya. Dengan adanya pengelompokan menu kedatangan dan keberangkatan pada sistem INSW, proses pelayanan kapal menjadi lebih terstruktur, sistematis, dan terkontrol, sehingga mampu mendukung kelancaran kegiatan

operasional kapal serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan keagenan kapal di pelabuhan.

c. Masukkan Data Untuk Pengajuan Kapal Baru

Nomor Layanan	Nama Kapal	Organisasi
10101959FD959	MT. SOUTHERN TUI	PT GARUDA UNGGUL NASIONAL
10101959FB07D	HANYU GLORY	PT GARUDA UNGGUL NASIONAL
10101959EA14D	GRIYA TERNATE	PT GARUDA UNGGUL NASIONAL
10101959E2D64	HANYU GLORY	PT GARUDA UNGGUL NASIONAL
10101959E2899	MT. SOUTHERN FAI	PT GARUDA UNGGUL NASIONAL
10101959E285E	NAGAKO	PT GARUDA UNGGUL NASIONAL

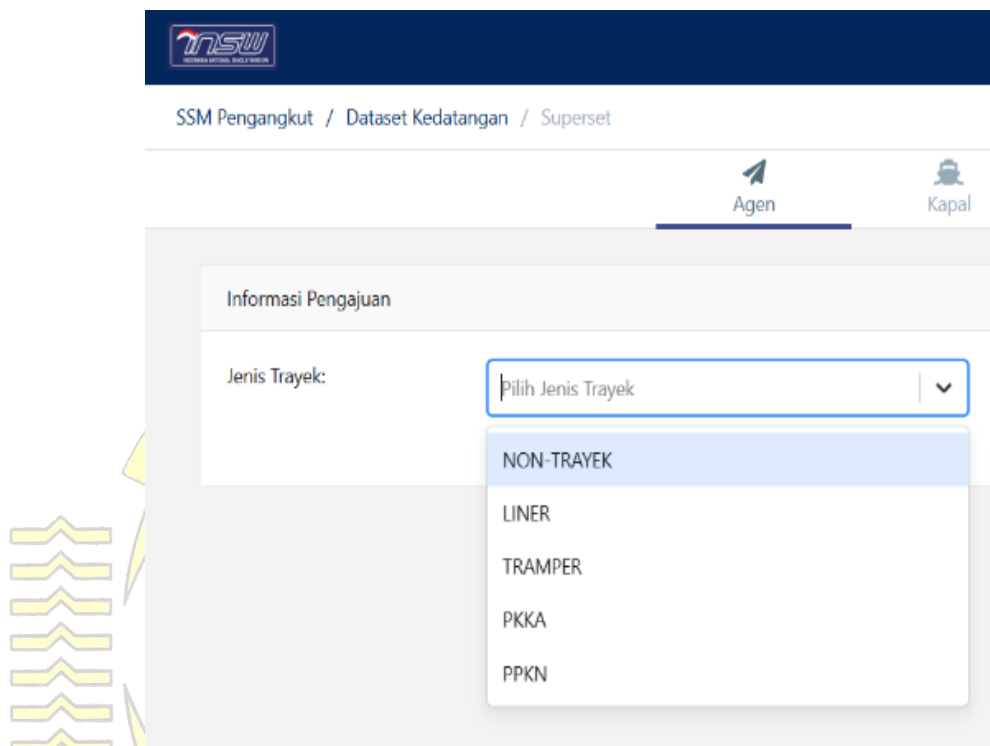
Gambar 2. 3 Daftar Riwayat Seluruh Kedatangan Kapal

Sumber: dokumen pribadi (2025)

Pada menu diatas, pihak operasional dapat mendaftarkan nama kapal yang akan datang dan melakukan kegiatan dengan mengisi seluruh data kapal yang tersedia di dalam sistem tersebut. Data yang diinput meliputi identitas kapal, seperti nama kapal, bendera, jenis kapal, ukuran kapal, serta informasi teknis lainnya yang diperlukan. Selain itu, pihak operasional juga mencantumkan data rencana kedatangan dan keberangkatan kapal, tujuan pelayaran, serta jenis kegiatan yang akan dilakukan selama berada di pelabuhan. Pengisian data secara lengkap dan akurat dalam sistem ini bertujuan untuk mendukung kelancaran proses administrasi,

koordinasi antarinstansi terkait, serta optimalisasi pelayanan keagenan kapal.

d. Pilih Jenis Trayek Internasional / Lokal



Gambar 2. 4 Menu dataset (agen)

Sumber: dokumen pribadi (2025)

Pada menu diatas, pihak operasional memiliki wewenang untuk memilih trayek kapal sesuai dengan alur pelayaran yang akan dituju. Pada dataset trayek kapal memiliki dua jenis rute pelayaran, yaitu jalur tetap (*liner*) dan jalur tidak tetap (*tramper*). Trayek tetap (*liner*) adalah rute pelayaran yang dioperasikan secara teratur dan terjadwal dengan pelabuhan asal dan tujuan yang cukup konstan, sedangkan trayek tidak tetap (*tramper*) memiliki sifat fleksibel dan

disesuaikan dengan kebutuhan pengangkutan, permintaan muatan, serta keadaan operasional yang ada.

e. Menunjuk Perusahaan Bongkar Muat



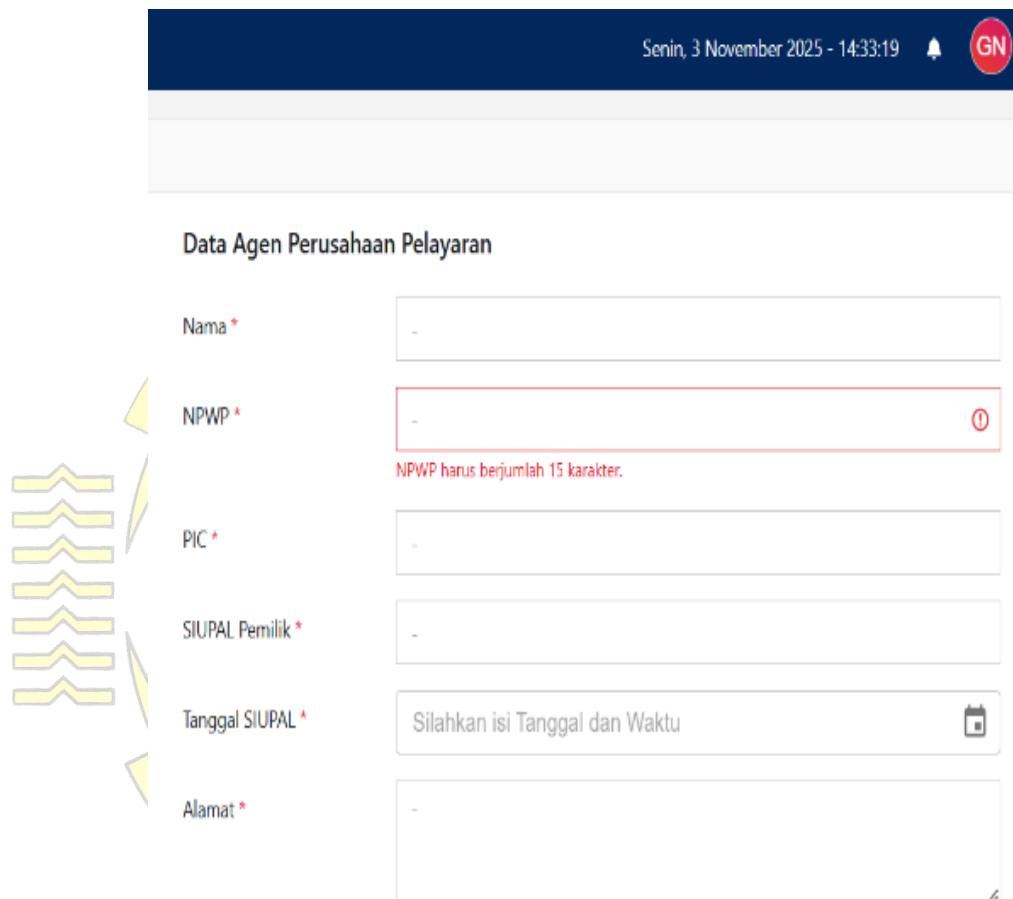
Gambar 2. 5 Menu dataset (agen)

Sumber: dokumen pribadi (2025)

Pada menu diatas, pihak operasional dapat memilih Perusahaan Bongkar Muat (PBM) yang telah ditunjuk oleh *ship owner* untuk melaksanakan kegiatan bongkar muat. Perusahaan Bongkar Muat (PBM) merupakan badan usaha yang memiliki izin dan kewenangan untuk melaksanakan kegiatan pemuatan (*loading*) dan pembongkaran (*unloading*) muatan kapal. Kegiatan pemuatan dilakukan dengan memindahkan muatan dari tangki penyimpanan, gudang, atau fasilitas penumpukan di darat ke dalam kapal, sedangkan kegiatan pembongkaran dilakukan dengan memindahkan

muatan dari kapal ke tangki penyimpanan atau fasilitas penumpukan di wilayah Pelabuhan.

f. Mengisi Seluruh Informasi Data Agen



Senin, 3 November 2025 - 14:33:19 GN

Data Agen Perusahaan Pelayaran

Nama *

NPWP * ❗
NPWP harus berjumlah 15 karakter.

PIC *

SIUPAL Pemilik *

Tanggal SIUPAL * 📅

Alamat *

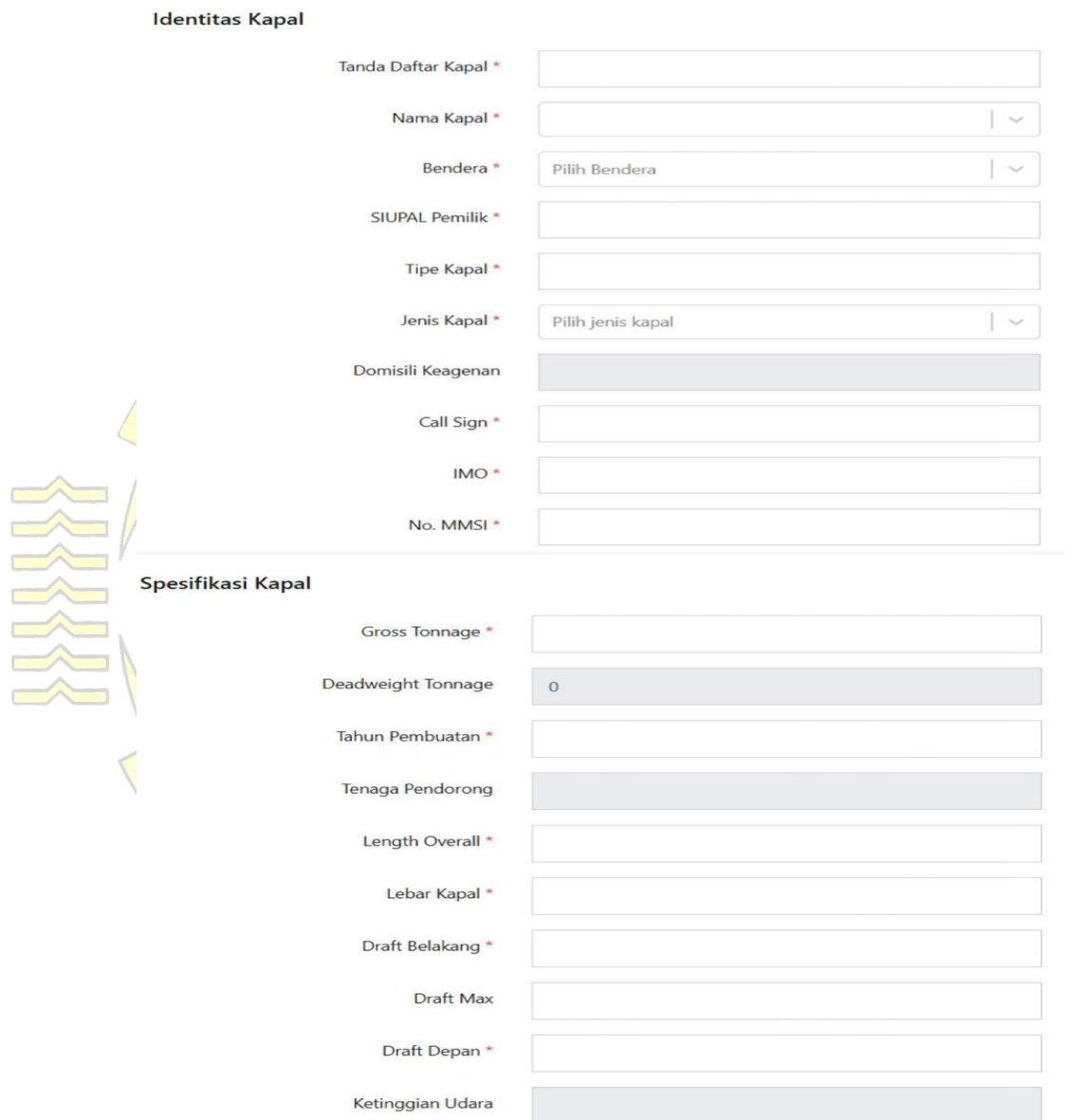
Gambar 2. 6 Menu dataset (agen)

Sumber: dokumen pribadi (2025)

Data agen merupakan kumpulan informasi yang memuat identitas lengkap perusahaan keagenan kapal, yang meliputi nama perusahaan, alamat kantor, nomor perizinan usaha, serta kontak resmi yang dapat dihubungi. Data ini berfungsi sebagai dasar

administrasi dan operasional dalam pelaksanaan kegiatan keagenan kapal.

g. Melengkapi Seluruh Informasi Data Kapal



Identitas Kapal

Tanda Daftar Kapal *

Nama Kapal *

Bendera * Pilih Bendera

SIUPAL Pemilik *

Tipe Kapal *

Jenis Kapal * Pilih jenis kapal

Domisili Keagenan

Call Sign *

IMO *

No. MMSI *

Spesifikasi Kapal

Gross Tonnage *

Deadweight Tonnage 0

Tahun Pembuatan *

Tenaga Pendorong

Length Overall *

Lebar Kapal *

Draft Belakang *

Draft Max

Draft Depan *

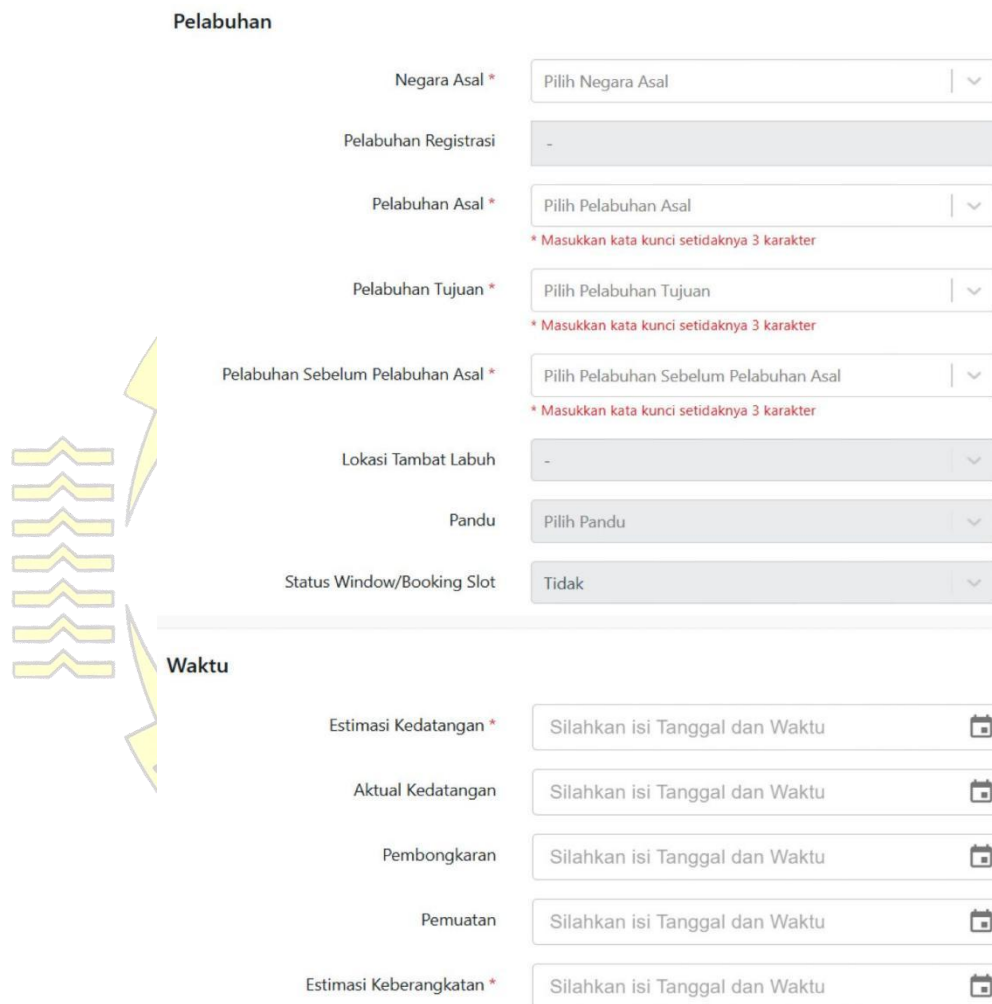
Ketinggian Udara

Gambar 2. 7 Menu dataset (kapal)

Sumber: dokumen pribadi (2025)

Pada dataset menu diatas, pihak operasional harus melengkapi data kapal yang tertera sesuai dengan setifikat kapal yang sudah tervalidasi oleh direktorat perkapalan dan kepelautan.

h. Mengisi Seluruh Data Operasional Kapal



Pelabuhan

Negara Asal *

Pelabuhan Registrasi

Pelabuhan Asal *
* Masukkan kata kunci setidaknya 3 karakter

Pelabuhan Tujuan *
* Masukkan kata kunci setidaknya 3 karakter

Pelabuhan Sebelum Pelabuhan Asal *
* Masukkan kata kunci setidaknya 3 karakter

Lokasi Tambat Labuh

Pandu

Status Window/Booking Slot

Waktu

Estimasi Kedatangan *

Aktual Kedatangan

Pembongkaran

Pemuatan

Estimasi Keberangkatan *

Gambar 2. 8 Menu dataset (kapal)

Sumber: dokumen pribadi (2025)

Dataset operasional kapal adalah informasi yang berisi seluruh aktivitas operasional kapal, seperti darimana kapal datang dan di pelabuhan mana kapal berlabuh dan estimasi kedatangan serta

keberangkatan kapal. Perusahaan pelayaran juga dapat mengukur tingkat efisiensi operasional kapal.

i. Mengunggah Seluruh Dokumen Sertifikat Kapal

Dokumen Kapal				Salin Dokumen Unggah Dokumen		
JENIS DOKUMEN	NOMOR DOKUMEN	TANGGAL DIKELUARKAN	TANGGAL BERAKHIR	DOKUMEN		
1 - Surat ukur kapal	4848/Ba	23-06-2022	-	20231100309...2023110030949958SURAUKUKUHANGLOR.pdf	Unduh	Ubah Hapus
3 - Surat laut	SURLA	22-07-2022	-	17516225925...175162259253SuratKebeangsaanKapal2.pdf	Unduh	Ubah Hapus
12 - Sertifikat keselamatan konstruksi kapal ...	KONSTRUKSI	16-05-2025	14-03-2030	KONSTRUKSHA...KONSTRUKSIHANVGLOR.pdf	Unduh	Ubah Hapus
13 - Sertifikat keselamatan perlengkapan kapa...	EQUIPMENT	16-05-2025	14-03-2030	EQUIPMENTHAN...EQUIPMENTHANVGLOR.pdf	Unduh	Ubah Hapus
14 - Sertifikat keselamatan Radio kapal bahan...	RADIO	16-05-2025	14-03-2030	RADHANVGLOR...RADHANVGLOR.pdf	Unduh	Ubah Hapus

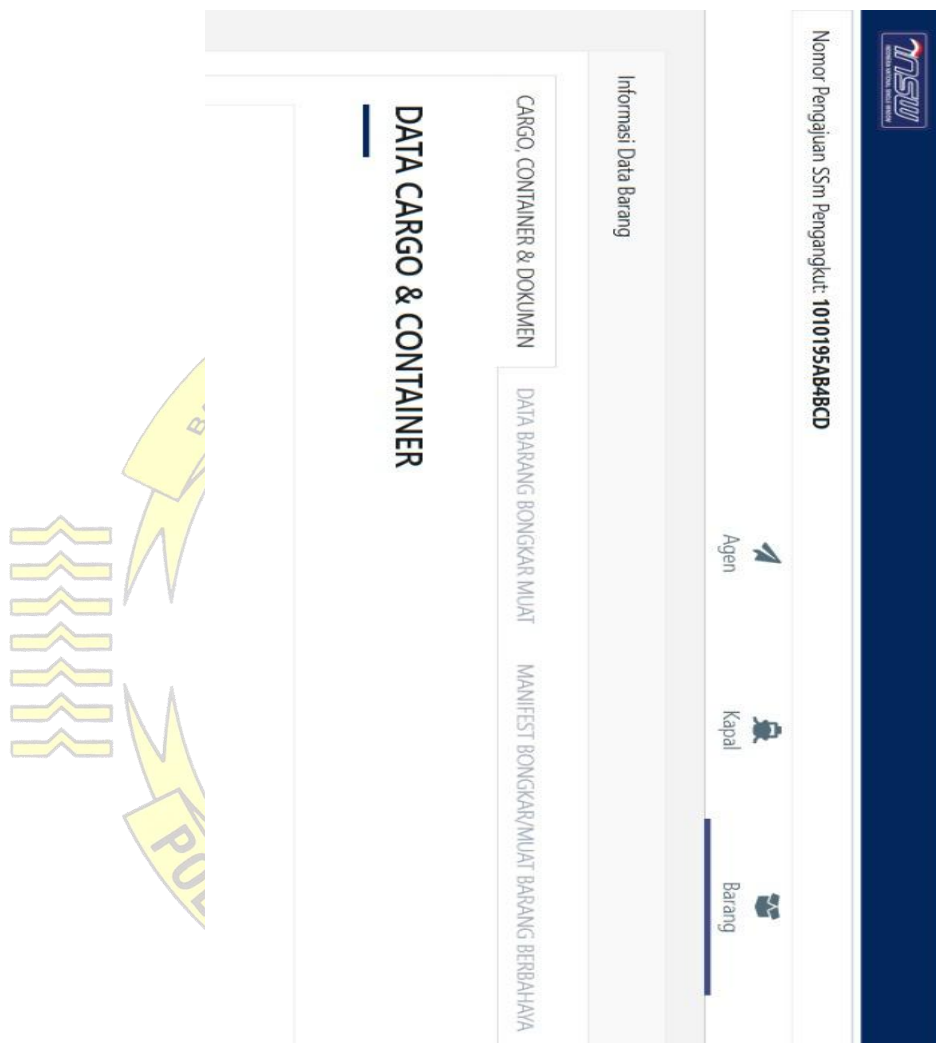
Gambar 2. 9 Menu dataset (kapal)

Sumber: dokumen pribadi (2025)

Pada bagian ini pihak operasional wajib mengunggah seluruh *soft file* sertifikat kapal yang akan di cek ulang oleh pihak

instansi Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) untuk memastikan keaktifan masa berlaku sertifikat kapal.

j. Mengisi Data Barang Yang Diangkut Kapal



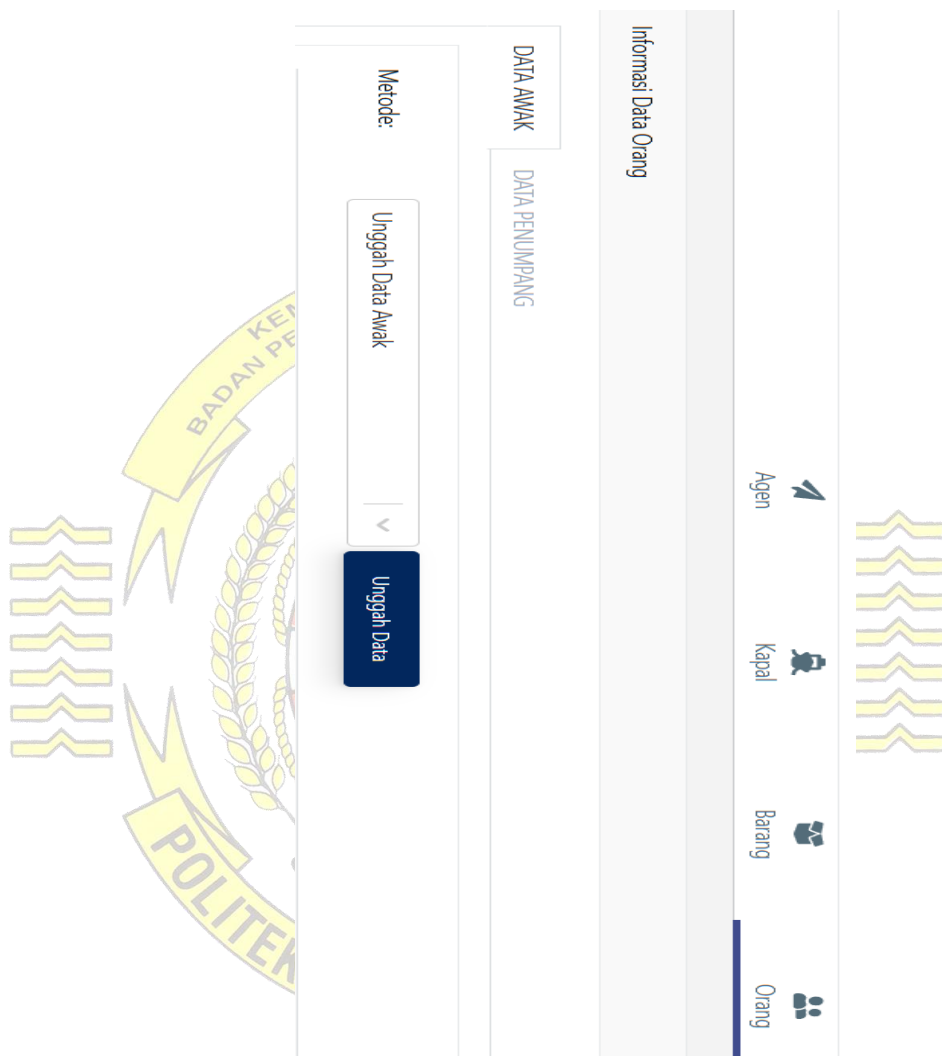
Gambar 2. 10 Menu dataset (barang)

Sumber: dokumen pribadi (2025)

Data barang pada INSW merupakan informasi mengenai jenis, jumlah, spesifikasi, dan nilai barang yang diimpor atau diekspor, yang digunakan sebagai dasar integrasi pelayanan

kepabeanaan dan perizinan lintas instansi dalam sistem logistik nasional.

k. Mengisi Data Awak Kapal



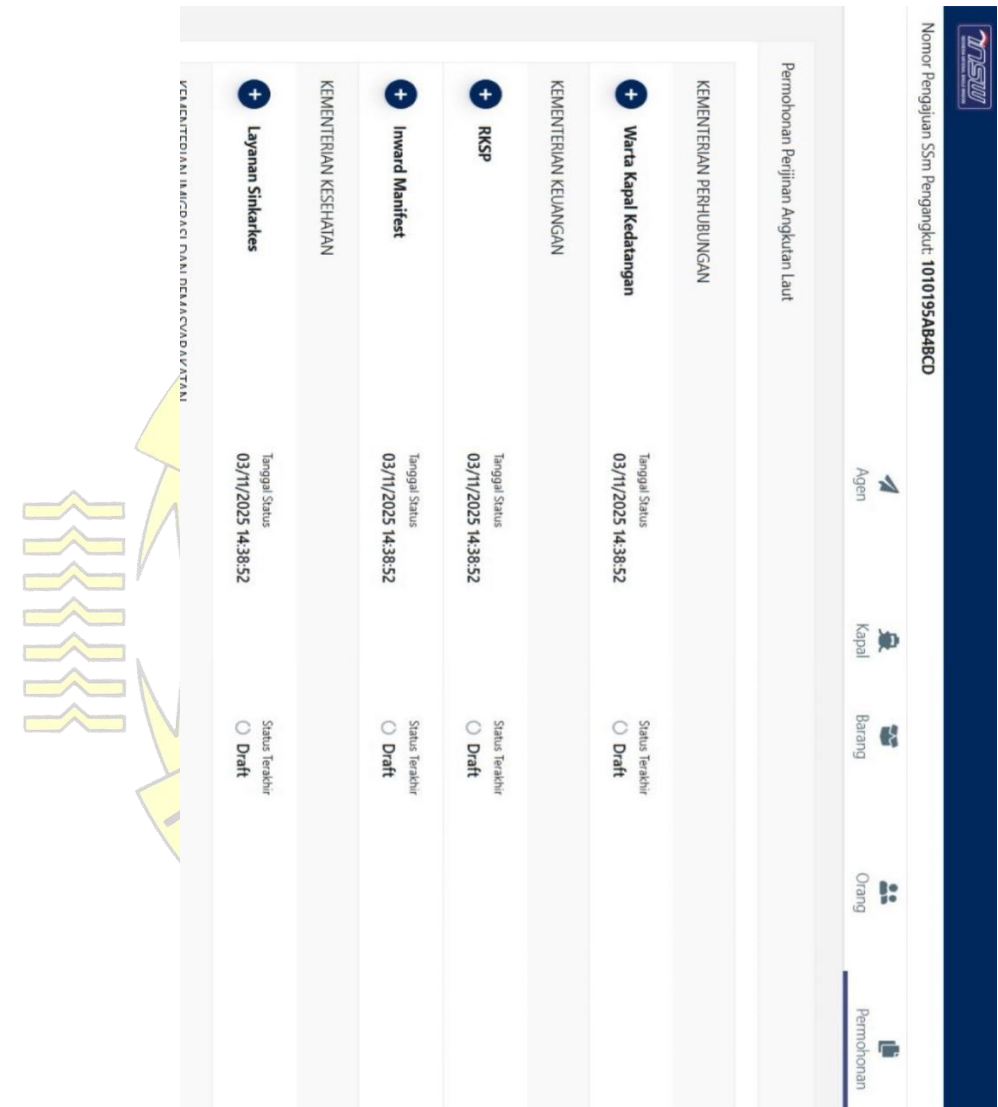
Gambar 2. 11 Menu dataset (orang)

Sumber: dokumen pribadi (2025)

Pada menu dataset orang, pihak operasional harus mengisi data sesuai dengan jumlah awak kapal yang berada diatas kapal. Meliputi nama lengkap, tempat tanggal lahir, data buku pelaut dan

masa berlakunya, serta tanggal dan tempat dimana awak kapal bergabung dengan kapal.

1. Pengajuan Warta



Gambar 2. 12 Menu dataset (Permohonan)

Sumber: dokumen pribadi (2025)

Pada dataset warta kapal, digunakan untuk mengajukan permohonan pada instansi terkait seperti Rencana Kedatangan

Sarana Pengangkut (RKSP) dan *Inward Manifest* untuk pengajuan bea cukai, serta warta kedatangan kapal.

2. Pelayanan Keagenan Kapal

Menurut Hermanto, et al (2025), pelayanan merupakan suatu aktivitas yang tidak terlihat secara nyata akibat adanya interaksi antara pengguna jasa dan perusahaan untuk menyelesaikan masalah pengguna jasa, pelayanan berarti menyediakan layanan dengan cara memenuhi kebutuhan dengan menawarkan hal-hal yang diperlukan oleh orang lain yang mencakup syarat, prosedur, waktu layanan, biaya atau tarif yang sesuai dengan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Standar pelayanan adalah ukuran yang digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan pelayanan dan referensi untuk penilaian mutu pengabdian, seperti dedikasi penyedia layanan dan janji kepada masyarakat mengenai layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Sesuai dengan ketentuan Menteri Peraturan Nomor 15 Tahun 2014 mengenai Pemanfaatan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pelayanan yang memuaskan memberikan perasaan aman dan nyaman bagi para pengguna layanan. Keyakinan yang tercipta dari pelayanan yang berkualitas akan memperkuat ikatan antara pelabuhan dan pengguna jasa, yang dapat membentuk kemitraan bisnis yang berkelanjutan. Oleh karena itu, pelabuhan yang ingin meningkatkan kepercayaan pelanggan harus memastikan bahwa mereka menyediakan layanan yang bisa diandalkan dan memenuhi janji yang sudah ditetapkan.

Dalam konteks maritim, layanan agen berfungsi untuk kedatangan dan keberangkatan kapal untuk mengelola kegiatan pengurusan beragam jenis dokumen yang dibutuhkan pada saat kapal tiba sampai dengan keberangkatan (dalam pengertian pengelolaan dokumen kapal yang masuk dan pengurusan dokumen kapal sebelum proses kedatangan kapal terjadi sampai kepulangan kapal dilaksanakan melalui kesepakatan kerja yang berbentuk perjanjian yang tercermin dalam surat penunjukan agen kapal *Letter of Appointment* (LOA) antara pemilik kapal dan agen terkait (Sahid et al., 2025).

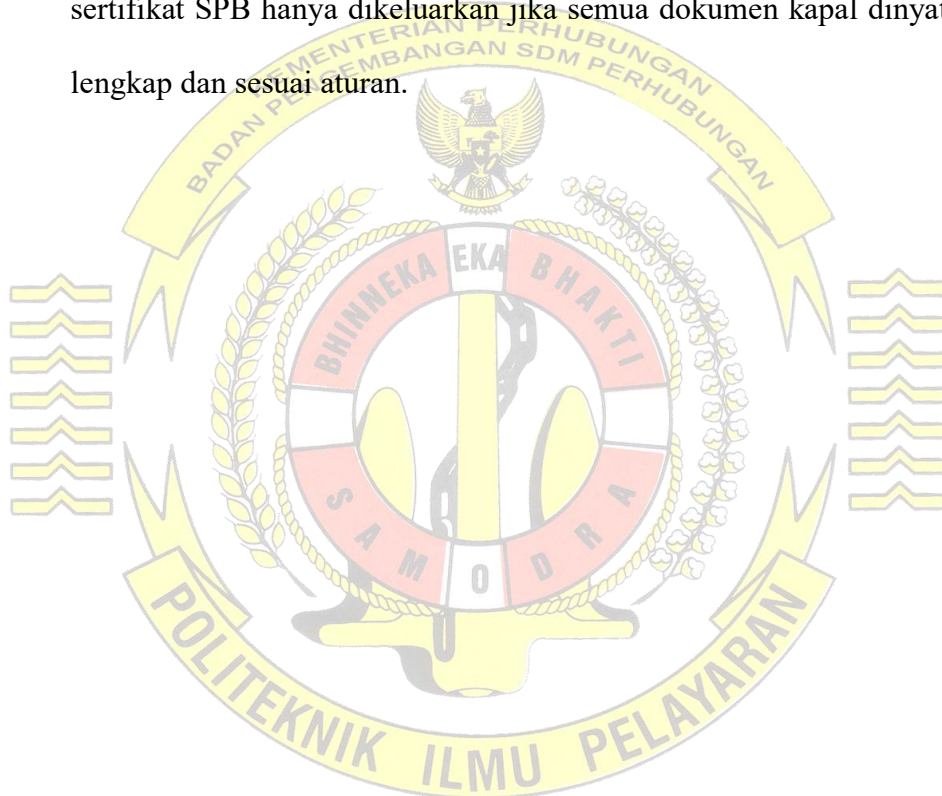
Berdasarkan pendapat di atas, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan merupakan usaha untuk memenuhi kebutuhan pengguna jasa sesuai dengan standar dan peraturan yang ada demi menciptakan rasa aman dan kepercayaan. Di pelabuhan, perwakilan kapal bertanggung jawab untuk mengelola semua prosedur dan dokumen mulai dari kedatangan hingga keberangkatan kapal sesuai dengan kontrak kerja atau *Letter of Appointment* (LOA) bersama pemilik kapal.

Menurut Hotmaria Situmorang & Yusnidah (2021), keagenan kapal adalah kegiatan yang dilakukan oleh suatu perusahaan pelayaran untuk melaporkan kedatangan dan keberangkatan kapal, memastikan kondisi kesehatan kapal, mengecek keresmian data kru kapal, mengecek seluruh dokumen dan sertifikat kapal, menjadi jembatan administrasi fasilitas di pelabuhan, dan pengajuan pembuatan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) kepada Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) yang menjadi

syarat sebuah kapal untuk berlayar ke destinasi selanjutnya (Lesmini et al., 2022).

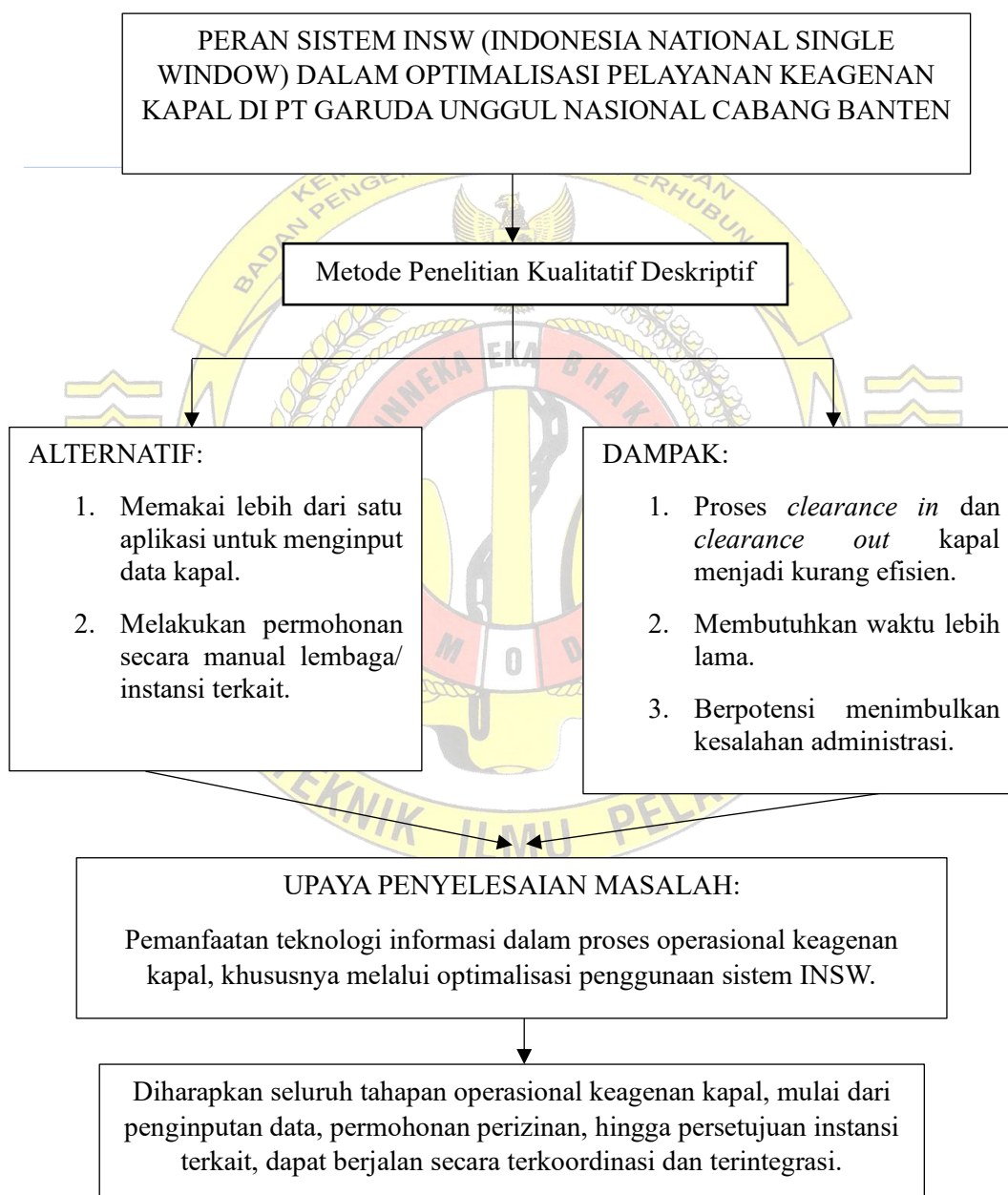
Peraturan Menteri Perhubungan No. PM 11 tahun 2016 tentang penyelenggaraan dan pengusahaan keagenan kapal. Untuk mendukung kebutuhan operasional transportasi laut, perusahaan pelayaran nasional maupun internasional sering kali harus menunjuk perusahaan keagenan kapal untuk mengurus kapal-kapal miliknya selama berlayar dan singgah di pelabuhan yang ada di Indonesia. Setiap kapal yang ingin berlayar wajib memiliki Surat Persetujuan Berlayar (SPB) yang dikeluarkan oleh Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) dan hanya berlaku selama 1 x 24 jam serta untuk satu kali perjalanan. Permohonan itu disertai dengan Surat Pernyataan Nahkoda (*Master Sailing Declaration*) serta bukti-bukti pemenuhan kewajiban kapal lainnya sesuai dengan tujuan pelayaran kapal tersebut. Setelah berkas permohonan untuk penerbitan Surat Persetujuan Berlayar atau *Port Clearance* diajukan, maka Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) akan melakukan pengecekan terhadap kelengkapan berkas dan dokumen kapal. Apabila terdapat pelanggaran atau kekurangan pada dokumen kapal, maka surat persetujuan berlayar tidak dapat diterbitkan, dan nahkoda atau perusahaan keagenan diwajibkan untuk memperbaiki kekurangan tersebut, menurunkan muatan atau penumpang jika jumlah penumpang melebihi, atau menyelesaikan dokumen yang sudah kadaluwarsa (Lenawati & Situmorang, 2021).

Berdasarkan paragraf di atas, peneliti menyimpulkan bahwa keagenan kapal merupakan aktivitas pengelolaan kedatangan dan keberangkatan kapal, pemeriksaan dokumen, kru, dan sertifikat kapal, serta pengajuan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) ke KSOP agar kapal dapat berlayar. Agen yang ditunjuk oleh pemilik kapal bertanggung jawab untuk menangani semua kebutuhan operasional kapal di pelabuhan, dan sertifikat SPB hanya dikeluarkan jika semua dokumen kapal dinyatakan lengkap dan sesuai aturan.



B. Kerangka Penelitian

Dalam rangka memudahkan pembaca dalam memahami skripsi ini, peneliti membuat sebuah kerangka penelitian yang dipaparkan dalam bentuk bagan sederhana dan dilengkapi dengan penjelasan singkat seperti bagan berikut:



Gambar 2.13 Kerangka Penelitian

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan di bab-bab sebelumnya mengenai peran sistem INSW dalam optimalisasi pelayanan keagenan kapal di PT Garuda Unggul Nasional Cabang Banten, peneliti dapat menarik Kesimpulan antara lain:

1. Peran sistem INSW sangat membantu bagi kinerja operasional agen kapal karena dapat meminimalisir kesalahan selama penginputan data dan dokumen selama proses *clearance* kapal hingga terbit sertifikat surat persetujuan berlayar (SPB).
2. Dalam penerapannya, terdapat beberapa kendala yang dihadapi seperti gangguan sistem dan jaringan yang berpotensi menyebabkan keterlambatan proses *clearance* kapal dan penerbitan surat persetujuan berlayar (SPB).
3. PT Garuda Unggul Nasional Cabang Banten telah melakukan berbagai upaya untuk mengoptimalkan pemanfaatan Sistem INSW, antara lain melalui peningkatan stabilitas jaringan dan sistem serta peningkatan koordinasi dengan instansi terkait mengenai pemeliharaan sistem. Upaya tersebut terbukti mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan keagenan kapal.

B. Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai penerapan Sistem INSW dalam proses *clearance* kapal di PT Garuda Unggul Nasional Cabang Banten, peneliti menemukan beberapa keterbatasan dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi peneliti agar kedepannya dapat mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik dari sebelumnya. Keterbatasan penelitian antara lain, pembahasan yang difokuskan dalam melakukan penelitian ini lebih berfokus pada penyebab, dampak, dan upaya dari penerapan sistem INSW dan hanya berfokus pada satu ruang lingkup permasalahan yang terjadi di satu cabang yaitu PT Garuda Unggul Nasional, dan informan yang digunakan yaitu pihak perusahaan mencakup supervisor, staff operasional agency, dan staff administrasi agency PT Garuda Unggul Nasional Cabang Banten. Akan lebih baik lagi jika ditambah informan dari perusahaan lain untuk mendapat lebih banyak informasi yang bisa ditambahkan serta dapat lebih memperkuat argumen informan PT Garuda Unggul Nasional Cabang Banten.

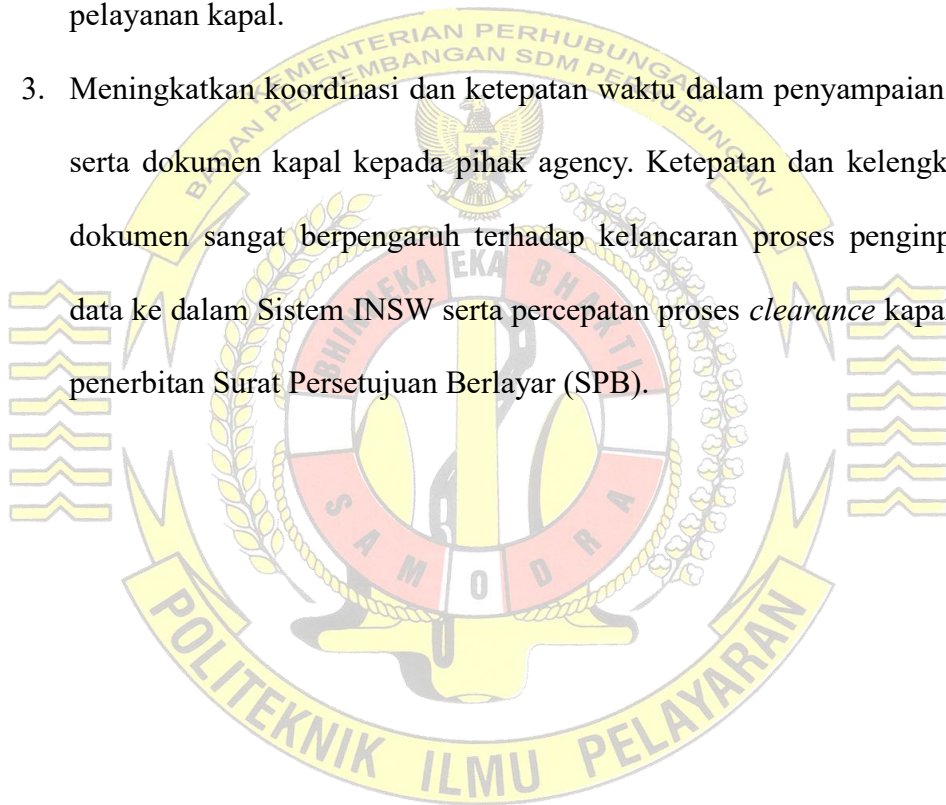
C. Saran

Berdasarkan pada simpulan diatas, peneliti memiliki saran yang bertujuan untuk menghindari dan meminimalisir kesalahan yang dilakukan selama melakukan proses *clearance* kapal terutama pada PT Garuda Unggul Nasional Cabang Banten. Berikut saran yang diberikan oleh peneliti:

1. Perusahaan disarankan untuk terus meningkatkan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan berkala terkait penggunaan Sistem INSW

guna mendukung kelancaran operasional pelayanan keagenan kapal secara elektronik.

2. Instansi pemerintah yang terlibat dalam Sistem INSW diharapkan dapat meningkatkan stabilitas sistem serta memberikan sosialisasi serta bimbingan teknis secara berkala kepada pengguna sistem yang dapat membantu meminimalisir kendala teknis yang dapat menghambat proses pelayanan kapal.
3. Meningkatkan koordinasi dan ketepatan waktu dalam penyampaian data serta dokumen kapal kepada pihak agency. Ketepatan dan kelengkapan dokumen sangat berpengaruh terhadap kelancaran proses penginputan data ke dalam Sistem INSW serta percepatan proses *clearance* kapal dan penerbitan Surat Persetujuan Berlayar (SPB).



DAFTAR PUSTAKA

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., & Chotimah, O. (2022). *METODE PENELITIAN KUALITATIF STUDI PUSTAKA*. 6(1), 974–980.
- Effendy, A. A., & Sunarsi, D. (2020). *Persepsi Mahasiswa Terhadap Wawancara Yang Dilakukan Secara Online Di Kota Tangerang Selatan*. 4(3), 702–714.
- Fajar, M. I., & Rahman, A. (2017). Implementasi *Indonesia National Single Window (INSW)*: Suatu pendekatan Business Intelligence System (BIS). *Jurnal Akuntansi & Auditing Indonesia*, 21(1), 12–23.
<https://doi.org/10.20885/jaai.vol21.iss1.art2>
- Firmansyah, D. (2022). *Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian : Literature Review General Sampling Techniques in Research Methodology : Literature Review*. 1(2), 85–114.
- Ginting, D., Sahid, M., Ridho, S., Regina, R., Adiguna, P., & Indonesia, M. (2023). *INDONESIA YANG BEROPERASI SECARA INTERNASIONAL PADA Jasa International Shipping Batam dalam mengageni*. 5(1).
- Hasan, H., Informasi, S., Vidio, D., & Pendahuluan, I. (2022). *Pengembangan sistem informasi dokumentasi terpusat*. 2(1), 23–29.
- Hasibuan, M. P., Azmi, R., Arjuna, D. B., Rahayu, S. U., Islam, U., & Sumatera, N. (2023). *Analisis Pengukuran Dengan Metode Observasi*. 1.
- Hermanto, H., Fahriza, B., Marina, S., & Alfaridi, N. (2025). *Peran Kualitas Sistem Web INSW Memoderasi Pengaruh Pelayanan Kepelabuhanan Terhadap Kepuasan dan Dampaknya terhadap Kepercayaan Pengguna Jasa di PT Krakatau Bandar Samudera*. 8(1), 33–45.

- Indra, H., Sagala, A. I., & Belawan, A. M. (2023). *INAPORTNET GUNA EFISIENSI PELAYANAN KAPAL PADA PT . MERATUS LINE*. 1(April), 1–8.
- Isnaini, M., Afgani, M. W., Haqqi, A., & Azhari, I. (2025). *Teknik Analisis Data Uji Normalitas*. 4(2), 1377–1384.
- Lenawati, H., & Situmorang, B. (2021). *PELAYANAN JASA KEAGENAN DALAM MENANGANI KEDATANGAN DAN KEBERANGKATAN KAPAL PADA PT . SEA ASIH LINES KUALA TANJUNG*. 16(2).
- Lesmini, L., Najoran, D. J., Ruslani, M. N., Firdaus, M. I., Susanto, C., & Suryawan, R. F. (2022). *STRATEGI PELAYANAN PERUSAHAAN JASA KEAGENAN KAPAL KAPAL*. 1, 129–139.
- Rivaldi, A., Feriawan, F. U., & Nur, M. (n.d.). *Metode pengumpulan data melalui wawancara*.
- Safarudin, R., Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). *Penelitian Kualitatif*. 3, 9680–9694.
- Sahid, M., Rinaldi, F., Handayani, I., & Sianipar, M. J. (2025). *Pelayanan Jasa Keagenan Kapal Dan Hambatan Pada Pt. Taruna Cipta Kencana Cabang Dumai*. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 7(2), 855–860. <https://doi.org/10.54196/jme.v7i2.208>
- Spradley, P., & Huberman, M. (2024). *Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif*. 1(2), 77–84.
- Syahroni, M. I. (2022). *PROSEDUR PENELITIAN KUANTITATIF*. 2(3), 43–56.

- Tandung, A., Abduh, M., Priatmaja, R. D., & Ihsan, F. (2022). *Penerapan Sistem Inaportnet dalam Proses Pengurusan Dokumen Kapal*. 3(1).
- Waruwu, M., Pendidikan, M. A., Kristen, U., & Wacana, S. (2023). *Pendekatan Penelitian Pendidikan : Metode Penelitian Kualitatif , Metode Penelitian Kuantitatif dan Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)*. 7, 2896–2910.
- Winarni, E., & Wintia, E. (2023). *Implementasi Indonesia National Single Window (INSW) dalam Upaya Kelancaran Pengurusan Dokumen Impor di PT . Cahaya Moda Indonesia*. 9(2), 70–76.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 PROSES *INPUT* DATA KRU KEBERANGATAN MT ERICA 10

DATA AWAK *
Masukan Data Awak Kapal Sesuai Dengan Safe Manning

Showing 1 to 10 of 21 entries

SERIAL	KODE PELAUT	NAMA	JENIS KELAMIN	TANGGAL LAHIR	KEBANGSAAN	NOMOR BUKU PELAUT	TGL EXP
1	6200024227	MEDIO DENIEL	Pria	1974-09-23	ID	H 089725	2026-04-12
2	6201096076	AMRIN SIOLIMBONA	Pria	1991-11-11	ID	F 178304	2025-10-02
3	6202189882	FAJAR SULAEMAN	Pria	1993-09-21	ID	I 003201	2026-01-13
4	6211734726	PUTE	Pria	1998-10-14	ID	F 196627	2025-12-22
5	6201456876	RUSLAN	Wanita	1975-11-18	ID	G 043073	2026-02-17
6	6211588567	SOFIAN BOROLLO	Wanita	1997-07-07	ID	H 089702	2026-04-12
7	6212215014	MARTHEN DEPPA DENGAN	Wanita	1980-03-11	ID	F 197425	2026-03-14
8	6212135476	FAESAL ARIADI	Wanita	1997-06-28	ID	G 109181	2024-12-09
9	6211413499	ISHAK ABD BASIR	Wanita	1995-05-28	ID	F 073016	2025-03-22
10	6212005713	ASPAR ASHARI	Wanita	1997-06-23	ID	G 080221	2024-06-02

Showing 1 to 10 of 21 entries

Previous

1

2

Next

Search:

Lampiran 2 PROSES PEMBATALAN KEBERANGATAN MT ERICA 10
MELALUI SISTEM INSW

DATA KAPAL KEBERANGKATAN

Show 10 entries

Search: ERICA

NO	NOMOR LAYANAN	NOMOR PKK	NAMA KAPAL	TANGGAL REGISTRASI	AKSI
1	BDN.IDBTN.2408.001083	PKK.DN.IDBTN.2408.000254	ERICA 10	2024-08-28 08:28:42	SPB & LK3 Disetujui LKK Disetujui
2	BDN.IDBTN.2407.000891	PKK.DN.IDBTN.2407.000395	ERICA 10	2024-07-23 07:33:29	SPB & LK3 Disetujui LKK Disetujui
3	BDN.IDBTN.2407.000879	PKK.DN.IDBTN.2407.000395	ERICA 10	2024-07-23 02:40:04	PKK & SPB Dicabut

Lampiran 3 BERITA ACARA PEMBATALAN SURAT PERSETUJUAN
BERLAYAR (SPB) MT ERICA 10



ClassNK
ISO 9001
ISO 14001
OHSAS 18001

NO : BULL-OP/006/VIII /24

- Cilegon, 23 Juli 2024

“BERITA ACARA”

Bersama ini kami beritahukan Bahwa kapal MT Erica 10 dilakukan pembatalan SPB, di

karenakan salah input crewlist lama, dan akan dirubah crewlist baru

Demikianlah pemberitahuan ini kami buat atas bantuan dan kerjasamanya kami ucapkan -
terima kasih.

Hormat Kami,

BANJAR SAPTA PRIBADI

Operation

Lampiran 4 PENERBITAN SERTIFIKAT SPB MT ERICA 10

1/8/26, 10:01 AM

SPB.html



BANTEN
SPB.IDBTN.0724.0000868

REPUBLIK INDONESIA
THE REPUBLIC OF INDONESIA

SURAT PERSETUJUAN BERLAYAR
PORT CLEARANCE

No. : SPB.IDBTN.0724.0000868

Berdasarkan UU No 17 Tahun 2008 Pasal 219 ayat 1
Under This Shipping Act No.17, 2008 Article 219 (1)

Nama Kapal	ERICA 10	Tonnase Kotor	4124
Ship Name		Gross Tonnage	
Bendera Kebangsaan	INDONESIA	Nakhoda	MEDIO DENIEL
Nationality Flag		Master	
Nomor IMO		Tanda Panggilan	YCHV
IMO Number		Call Sign	

Sesuai dengan Surat Pernyataan Keberangkatan Kapal yang dibuat oleh Nakhoda kapal tanggal 23 Jul 2024 Pukul 07:40:12 WS,
In accordance with Sailing Declaration issued by Master on dated 23 Jul 2024 Time 07:40:12 LT,

Bahwa kapal telah memenuhi seluruh ketentuan pada pasal 219 (3) UU No. 17 Tahun 2008
That ship has fully comply with the provision of article 219 (3) Shipping Act. 17, 2008

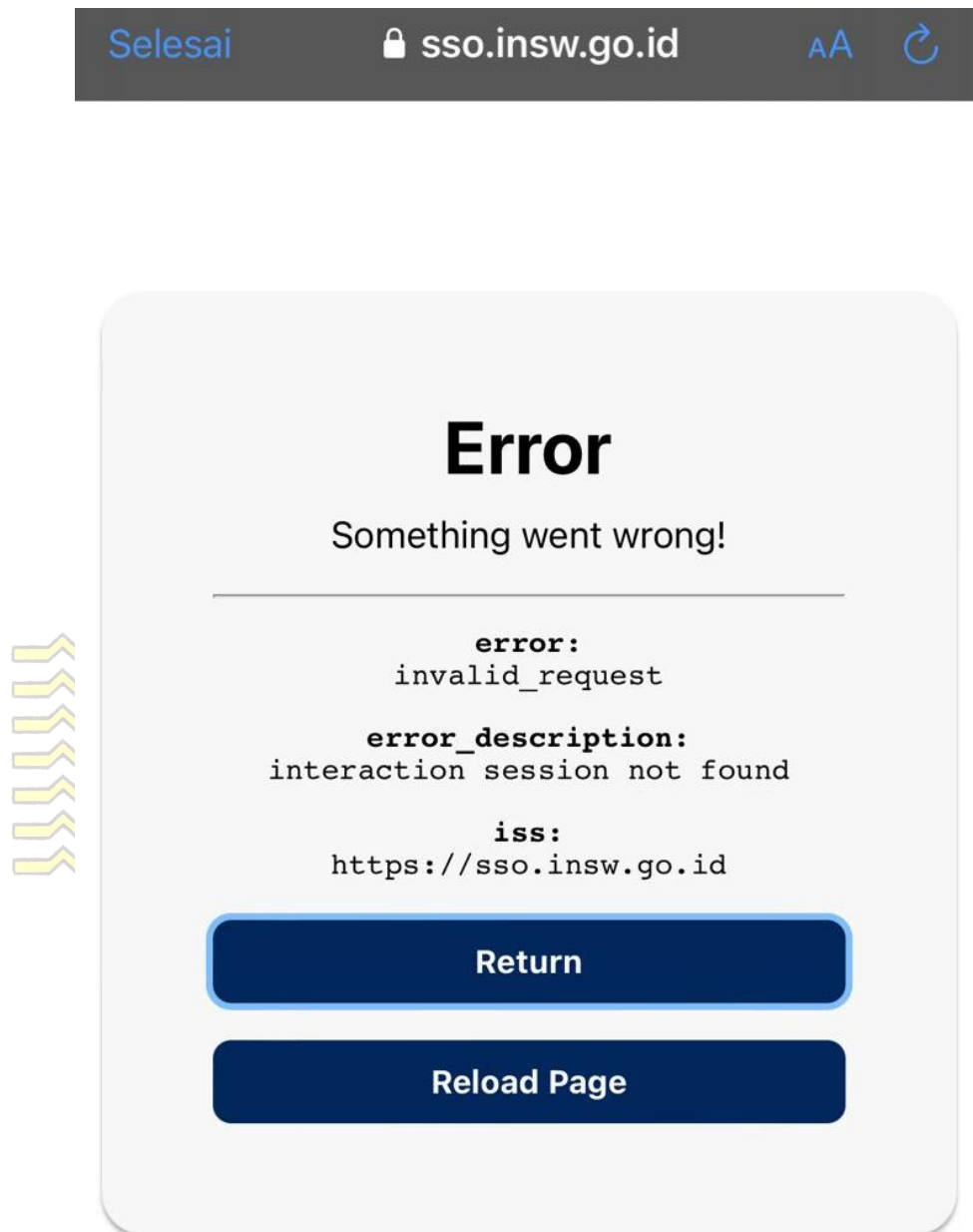
Dengan ini kapal tersebut di atas disetujui untuk
The above mentioned vessel is hereby granted for

Bertolak dari	:PERAIRAN CIWANDAN - CIGADING	Pada tanggal / jam	:23 JUL 2024	Pelabuhan tujuan	:MOROWALI
Departure from		on date/time	17:00:00	Port of destination	
Jumlah awak kapal	:20 ORANG TERMASUK NAKHODA			Dengan Muatan	:NIHIL
Number Of Ship Crews				With cargoes	
Tempat diterbitkan	:BANTEN				
Place of Issued					
Pada Tanggal	:23 JUL 2024				
Date					
Jam	:14:40:28				
Time					

SYAHBANDAR
HARBOUR MASTER

Perhatian :

1. Surat Persetujuan Berlayar ini berlaku paling lama 24 jam sejak di terbitkan dan kapal wajib meninggalkan pelabuhan.
This Port Clearance expired 24 hour due to date of issued and ship should leave of port.
2. Apabila dalam 24 jam Pemilik, agen atau Nakhoda Kapal tidak melayarkan kapalnya sejak Surat Persetujuan Berlayar diterbitkan, agar dikembalikan ke Syahbandar untuk penerbitan kembali, apabila perlu mengajukan permohonan Surat Persetujuan Berlayar yang baru.
Within 24 hours after issued the port clearance, the owner, agent or master of any vessel which fails to sails, Port Clearance shall be returned to the Harbour Master for the re-issued, and if so required, obtain a new port clearance.
3. Surat Persetujuan Berlayar ini tidak berlaku apabila terdapat coretan-coretan atau perubahan-perubahan.
This Port Clearance expired if any corrections or deletions.

Lampiran 5 *ERROR* SISTEM INSW

Lampiran 6 MT ERICA 10



Lampiran 7 TRANSKRIP WAWANCARA I



TRANSKRIP WAWANCARA I

- Peneliti : Michell Dwi Puja Kusuma Wati
- Narasumber : Banjar Sapta Pribadi (Supervisor PT GUN Cabang Banten)
- Peneliti : Selamat pagi Pak Banjar, mohon izin bertanya pak.
- Narasumber : Selamat pagi Michell, boleh silahkan.
- Peneliti : Mengenai penggunaan Sistem INSW, bagaimana pemahaman bapak mengenai penggunaan Sistem INSW dalam pelayanan keagenan kapal?
- Narasumber : Menurut saya, Sistem INSW berguna untuk mempercepat proses pelayanan keagenan kapal lewat satu pintu layanan, sehingga pengurusan dokumen kapal, perizinan, dan koordinasi dengan instansi terkait menjadi lebih efisien dan transparan.
- Peneliti : Apakah penggunaan INSW menurut bapak dapat membantu mempercepat proses pengajuan dokumen kapal?
- Narasumber : Betul Michell, penggunaan INSW dapat membantu mempercepat proses pengajuan dokumen kapal karena dilakukan secara online.
- Peneliti : Apakah terjadi perubahan dalam ketepatan waktu pelayanan setelah penerapan INSW?
- Narasumber : Iya, terjadi peningkatan ketepatan waktu pelayanan setelah penerapan INSW karena proses menjadi lebih cepat, terkoordinasi, dan terpantau secara sistematis.
- Peneliti : Kendala teknis apa saja yang biasanya bapak hadapi saat menggunakan INSW?



PT GARUDA UNGGUL NASIONAL

Narasumber : Kendala teknis yang sering dihadapi seperti jaringan pada sistem dan error pada aplikasi.

Peneliti : Apa saran bapak untuk meningkatkan kualitas pelayanan keagenan melalui INSW?

Narasumber : Saran saya adalah meningkatkan stabilitas sistem serta memberikan pelatihan dan pendampingan rutin kepada pengguna agar pemanfaatan INSW lebih optimal.

Peneliti : Baik bapak, cukup pertanyaan dari saya. Terimakasih Pak Banjar.

Narasumber : Sama – sama, Michell.

Mengetahui,



Banjar Sapta Pribadi

Lampiran 8 TRANSKRIP WAWANCARA II



TRANSKRIP WAWANCARA II

- Peneliti : Michell Dwi Puja Kusuma Wati
- Narasumber : Ahmad Ramlan Kurniawan (*Staff Senior* PT GUN Cabang Banten)
- Peneliti : Selamat pagi Pak Ramlan, mohon izin bertanya pak.
- Narasumber : Selamat pagi Michell, boleh silahkan.
- Peneliti : Mengenai penggunaan Sistem INSW, bagaimana pemahaman bapak mengenai penggunaan Sistem INSW dalam pelayanan keagenan kapal?
- Narasumber : Menurut bapak, setelah pemakaian sistem ini proses pelayanan keagenan kapal menjadi lebih efisien.
- Peneliti : Apakah penggunaan INSW menurut bapak dapat membantu mempercepat proses pengajuan dokumen kapal?
- Narasumber : Iya betul, sistem ini dapat membantu mempercepat proses *clearance* kapal.
- Peneliti : Apakah terjadi perubahan dalam ketepatan waktu pelayanan setelah penerapan INSW?
- Narasumber : Iya, setelah penerapan sistem ini proses menjadi lebih cepat dan sistematis.
- Peneliti : Kendala teknis apa saja yang biasanya bapak hadapi saat menggunakan INSW?
- Narasumber : Contoh seperti ketergantungan pada jaringan dan *signal*.
- Peneliti : Apa saran bapak untuk meningkatkan kualitas pelayanan keagenan melalui INSW?



PT GARUDA UNGGUL NASIONAL

Narasumber : Saran saya adalah meningkatkan stabilitas sistem seperti memperkuat wifi di kantor agar proses *clearance* lebih optimal.

Peneliti : Baik bapak, cukup pertanyaan dari saya. Terimakasih Pak Ramlan.

Narasumber : Dengan senang hati Michell.

Mengetahui,



Ahmad Ramlan Kurniawan

PT GARUDA UNGGUL NASIONAL

a Subsidiary of PT BUANA LINTAS LAUTAN Tbk – Cilegon Business Square (CBS) Blok C16 Jl. Rata PCI, Cilegon 42422 Banten-Indonesia

+62 254 8495730

www.bull.co.id

Lampiran 9 TRANSKRIP WAWANCARA III



TRANSKRIP WAWANCARA III

- Peneliti : Michell Dwi Puja Kusuma Wati
- Narasumber : Helmi Arief Priatama (*Staff Junior* PT GUN Cabang Banten)
- Peneliti : Selamat pagi mas, mohon izin bertanya mas.
- Narasumber : Pagi Michell, boleh aja.
- Peneliti : Mengenai penggunaan Sistem INSW, bagaimana pemahaman Mas Helmi mengenai penggunaan Sistem INSW dalam pelayanan keagenan kapal?
- Narasumber : Menurut aku, setelah pemakaian sistem ini seluruh prosesnya jadi lebih cepat Chell.
- Peneliti : Apakah penggunaan INSW menurut Mas Helmi dapat membantu mempercepat proses pengajuan dokumen kapal?
- Narasumber : Iya betul, sangat membantu dan mempermudah seluruh proses *clearance* kapal menurut aku pribadi.
- Peneliti : Apakah terjadi perubahan dalam ketepatan waktu pelayanan setelah penerapan INSW?
- Narasumber : Batul banget, sangat efisien dan terkondisi lebih baik daripada secara manual.
- Peneliti : Kendala teknis apa saja yang biasanya Mas Helmi hadapi saat menggunakan INSW?
- Narasumber : Mungkin di jaringan aja Chell, karena resiko digital ya.
- Peneliti : Apa saran Mas Helmi untuk meningkatkan kualitas pelayanan keagenan melalui INSW?



PT GARUDA UNGGUL NASIONAL

Narasumber : Saranku lebih ke fasilitas kantor ya, biar jaringan selalu stabil dan engga menghambat penginputan data.

Peneliti : Baik Mas Helmi, cukup pertanyaan dari saya. Terimakasih mas.

Narasumber : Baik Michell.

Mengetahui,



Helmi Arief Priatama

PT GARUDA UNGGUL NASIONAL

a Subsidiary of PT BUANA LINTAS LAUTAN Tbk – Cilegon Business Square (CBS) Blok C16 Jl. Rata PCI, Cilegon 42422 Banten-Indonesia

☎ +62 254 8495730

www.bull.co.id

Lampiran 10 MELAKUKAN WAWANCARA DENGAN PIHAK
STAF PT GUN

