

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pentingnya transportasi laut dan jasa pelayaran dalam mendukung kelancaran perdagangan dalam negeri maupun luar negeri maka sarana angkutan laut menjadi salah satu yang terpenting. Terkait dengan hal tersebut maka banyak bermunculan bidang usaha pelayaran. Bidang usaha pelayaran meliputi suatu kegiatan dengan menggunakan kapal laut untuk mengangkut penumpang, barang atau hewan untuk perjalanan dari satu pelabuhan kepelabuhan lain. Salah satu faktor yang menentukan efektif dan efesiensinya operasional kapal di pelabuhan adalah hubungan yang kondusif serta perlu koordinasi dengan instansi atau pihak-pihak yang berkepentingan dalam operasional kapal selama di pelabuhan.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas 1 Banten mempunyai tugas melaksanakan pemberian pelayanan lalu lintas dan angkutan laut, keamanan dan keselamatan pelayaran di perairan pelabuhan untuk memperlancar angkutan laut. KSOP Kelas 1 Banten sebagai penyelenggaraan pelayanan masih dihadapkan pada sistem pembayaran yang belum optimal. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas pelayanan secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan yang prima. Pelayanan merupakan unsur yang sangat penting didalam usaha meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Pada dasarnya pelayanan ini

merupakan faktor pendukung terhadap kelancaran kegiatan kapal yang masuk dan keluar di wilayah perairan pelabuhan Banten. Jika pelayanan di KSOP Kelas 1 Banten yang diberikan memenuhi standart yang ditetapkan pemerintah, maka pengguna jasa akan merasa puas dan arus transportasi khususnya laut akan semakin lancar dan meningkat. Secara resmi memang belum dilakukan survei sejauh mana kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa di KSOP Kelas 1 Banten. Namun dari wawancara dengan beberapa orang yang memerlukan jasa ini mengatakan mereka berharap agar pelayanan lebih dipercepat dan melalui prosedur yang mudah. Oleh karena itu pengukuran kepuasan akan pelayanan yang diberikan KSOP Kelas 1 Banten pada pengguna jasa harus selalu dilakukan untuk mengetahui dan merencanakan strategi yang lebih baik di masa mendatang dan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pengguna jasa pelayaran serta untuk meminimalisasi masalah sehingga para pengguna jasa KSOP khususnya perusahaan-perusahaan pelayaran yang sedang mengurus proses *clearance out* dapat menyelesaikan dengan cepat dan tepat waktu.

Dalam menghadapi perkembangan teknologi yang semakin pesat, maka Kementerian Keuangan tidak ketinggalan dalam memanfaatkan teknologi guna mempermudah dan mengefisienkan pekerjaan yang berhubungan dengan Pembayaran Pendapatan Nasional Bukan Pajak (PNBP) khususnya KSOP Kelas 1 Banten. Menurut UU nomor 20 tahun 1997 tentang PNBP pasal 1 angka 1 Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) adalah seluruh penerimaan

pemerintah pusat yang tidak berasal dari penerimaan perpajakan. Maka dari itulah Kementerian Keuangan mengeluarkan program baru yang memanfaatkan teknologi dengan lebih baik, yakni *e-billing*.

Pemerintah melalui Kementerian Keuangan telah menjalankan aplikasi Simponi yaitu Sistem Informasi Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) *online* dalam pembayaran PNBP. Sistem ini sangat membantu pemerintah karena dapat mengurangi kesalahan penghitungan PNBP. Kesalahan dapat diminimalisasi karena aplikasi ini adalah *online* dan tak menggunakan uang tunai atau *cashless*. Biaya yang harus dibayarkan pada saat melakukan *clearance out* kapal diantara lain adalah biaya labuh, biaya VTS (*Vessel Traffic Service*) dan biaya rambu, dalam pelaksanaan pembayarannya biaya tersebut harus dibayarkan dengan menggunakan *e-billing*, selain itu sistem *online* membuat pelayanan dapat dilakukan dalam 24 jam tanpa harus tergantung jam kerja. *E-billing* adalah metode untuk pembayaran pajak secara *online* melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau bank dengan memasukkan *kode billing* yang akan diterima oleh pembayar PNBP. Dengan metode ini, diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi pembayaran PNBP dikarenakan seluruh rangkaian metode ini dapat diakses dimanapun dan kapanpun oleh pembayar PNBP. Untuk mengakomodasi peralihan cara pembayaran pajak dari metode manual ke metode *online* melalui *kode billing*, beberapa bank seperti Bank Mandiri, Bank Negara Indonesia, dan Bank Rakyat Indonesia.

Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas 1 Banten merupakan instansi pemerintahan yang mendukung jalannya kegiatan operasional keluar masuk kapal yang berada di wilayah Banten dan Sekitarnya. Efektifitas dan efisiensi waktu tentu menjadi hal penting yang seharusnya bisa terus ditingkatkan dalam hal pelayanan, karena diingat banyaknya kantor keagenan yang mengurus keperluan keluar masuk kapal setiap harinya. Pelayanan di KSOP Kelas 1 Banten sudah baik, namun ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan untuk menunjang pelayanan tersebut yaitu, keterbatasan jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) dibagian pelayanan *e-billing*, informasi dari Subbagian Kepegawaian bahwa berdasarkan analisis beban kerja melebihi batas. Pegawai yang melayani hanya satu orang padahal idealnya 3 orang agar pelayanan bisa semakin baik dan cepat, kesalahan proses pemasukan data membutuhkan waktu cukup lama untuk memperbaikinya, fasilitas pembayaran *e-billing* dengan ATM yang kurang optimal.

Atas dasar hal-hal tersebut, maka penulis cukup tertarik untuk menulis skripsi dengan judul “Upaya Peningkatan Pelayanan Pembayaran PNBPN dengan Menggunakan Metode *E-Billing* Guna Menekan Waktu Tunggu dalam Proses Keberangkatan Kapal Di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas 1 Banten”

B. Perumusan Masalah

Dalam penelitian ini, masalah yang penulis ajukan adalah sebagai berikut :

1. Faktor apa yang menyebabkan kurang optimalnya penerapan metode *e-billing* dalam pembayaran PNBP di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas 1 Banten?
2. Bagaimana teknik meningkatkan pelayanan pembayaran PNBP dengan metode *e-billing* di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas 1 Banten?

C. Batasan Masalah

Untuk mengarahkan pengamatan agar dapat spesifik dan tidak terlalu luas serta untuk mencegah kekaburan masalah yang akan diamati, serta mengingat luasnya pembahasan ini. Penulis menyadari akan keterbatasan ilmu pengetahuan serta pengalaman yang dimiliki dan dikuasai penulis maka penulis membatasi permasalahan pada bagaimana efektifitas pelayanan pembayaran PNBP di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas 1 Banten untuk menekan waktu tunggu proses keberangkatan kapal dan mengoptimalkan kinerja pelayanan tersebut.

Penelitian dilaksanakan di Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas 1 Banten. Adapun waktu penelitian dilaksanakan dari tanggal 15 November 2016 sampai dengan 20 Juni 2017.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui faktor apa yang menjadi penyebab kurang optimalnya penerapan pembayaran PNBPN dengan metode *e-billing* di KSOP Kelas 1 Banten.
2. Untuk mengetahui teknik mengoptimalkan penerapan pembayaran *e-billing* di KSOP Kelas 1 Banten.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan dapat memberikan manfaat :

1. Manfaat secara teoritis
 - a. Sebagai bahan pemikiran guna pengembangan dan perubahan lebih baik dalam pelayanan di KSOP Kelas 1 Banten.
 - b. Sebagai persyaratan kelulusan dari program Diploma IV jurusan KALK (Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan) di Politeknik Ilmu Pelayaran Semarang dengan gelar Sarjana Terapan Pelayaran.

2. Manfaat Praktis

- a. Manfaat bagi KSOP Kelas 1 Banten

Penelitian tugas akhir ini diharapkan dapat bermanfaat bagi KSOP Kelas 1 Banten untuk mengurangi tingkat kesalahan yang timbul selama melaksanakan pelayanan sehingga semakin memacu kinerja dan semakin meningkatkan pelayanan yang baik bagi pengguna jasa.

b. Manfaat bagi Civitas Akademika Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP)

Semarang

Hasil penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan dan informasi bagi taruna-taruni serta sebagai tambahan referensi di perpustakaan Politeknik Ilmu Pelayaran (PIP) Semarang.

c. Manfaat bagi pembaca

Dalam hal ini pembaca akan mendapatkan data tertulis yang lengkap mengenai perkembangan dunia pelayaran, perniagaan serta sebagai bahan informasi yang dapat diberikan khususnya pada taruna yang sedang aktif pada bangku perkuliahan.

F. Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan penulis dalam mengkaji materi skripsi ini, maka penulis menyajikan sistematika penulisan skripsi ini dalam lima bab. Dengan sistematika tersebut diharapkan akan sangat memudahkan para pembaca memahami, bahkan lebih mengerti tentang apa yang dijelaskan oleh penulis skripsi ini. Kelima bab tersebut disajikan oleh penulis sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan berisi tentang latar belakang, rumusan masalah, pembatasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi. Latar belakang berisi tentang alasan pemilihan judul dan pentingnya judul skripsi dan diuraikan pokok-pokok pikiran beserta data pendukung tentang pentingnya judul yang dipilih.

Perumusan masalah adalah uraian tentang masalah yang diteliti, dapat berupa pertanyaan dan pernyataan. Tujuan penelitian berisi tujuan spesifik yang ingin dicapai melalui kegiatan penelitian. Manfaat penelitian berisi tentang uraian tentang manfaat yang diperoleh dari hasil penelitian dari pihak yang berkepentingan. Batasan masalah berisi tentang batasan-batasan dari pembahasan masalah yang akan diteliti. Sistematika penulisan berisi susunan atau urutan urutan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

Berisi tentang tinjauan pustaka yang akan membahas mengenai beberapa teori yang terkait, kerangka pikiran dan definisi operasional yang akan digunakan dalam penelitian ini. Kerangka pikir penelitian merupakan pemaparan penelitian kerangka pikir atau tahap pemikiran secara kronologis pemahaman teori dan konsep. Definisi operasional adalah definisi tentang variabel atau istilah lain dalam penelitian yang dipandang penting dalam menjawab dan menyelesaikan pokok permasalahan.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini terdiri dari waktu dan tempat penelitian. Metode pengumpulan data dan teknik analisis data. Waktu dan penelitian menerangkan lokasi dan waktu dimana dan kapan penelitian dilakukan. Metode pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan teknik analisis data berisi

mengenai alat dan cara analisis data yang digunakan dan pemilihan alat dan cara analisis harus konsisten dengan tujuan penelitian.

BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini terdiri dari hasil analisis data penelitian dan pembahasan masalah. Analisis data merupakan bagian inti dari skripsi dan berisi pembahasan mengenai hasil-hasil penelitian yang diperoleh.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini terdiri dari kesimpulan dan saran. Kesimpulan adalah hasil pemikiran deduktif dari hasil penelitian tersebut. Saran merupakan sambungan pemikiran penelitian dalam pemecahan masalah.

