PROSEDUR PELAYANAN JASA KAPAL MENGGUNAKAN SISTEM APLIKASI PHINNISI PADA PT. RONA CAHAYA MAHAKAM

KEVIN PALANGIRAN

NIT. 21.43.056

KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN KEPELABUHANAN

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV PELAYARAN

POLITEKNIK ILMU PELAYARAN MAKASSAR

TAHUN 2025

PROSEDUR PELAYANAN JASA KAPAL MENGGUNKAN SISTEM APLIKASI PHINNISI PADA PT. RONA CAHAYA MAHAKAM

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan
Program Pendidikan Diploma IV Pelayaran

Program Studi Ketatalasanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan

Disusun dan Diajukan Oleh

KEVIN PALANGIRAN
NIT. 21.43.056

PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV PELAYARAN
POLITEKNIK ILMU PELAYARAN MAKASSAR
TAHUN 2025

SKRIPSI
PROSEDUR PELAYANAN JASA KAPAL MENGGUNKAN SISTEM APLIKASI PHINNISI PADA PT. RONA CAHAYA MAHAKAM

Disusun dan Diajukan Oleh :

KEVIN PALANGIRAN

NIT. 21.43.056

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian SkripsiPada Tanggal,

18 Maret 2025

Menyetujui,

Pembimbing I	Pembimbing II
Ansyar, S.T., M.H.	**Muhammad Hidayat L., M.Pd**

Mengetahui:

a.n. Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar Pembantu Direktur I	Ketua Program Studi KALK
Capt. Faisal Saransi, M.T., M.Mar. **NIP. 19750329 199903 1 002**	**Jumriani, S.E., M.Adm., S.D.A.** **NIP. 19731201 199803 2 008**

PRAKATA

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan kasih dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program diploma IV Prodi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhan pada Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar, Dengan judul skripsi:

Prosedur pelayanan jasa kapal menggunakan sistem aplikasi phinnisi pada PT. Rona Cahaya Mahakam.

Pada Penyusunan Skripsi ini tidak semata-mata hasil kerja penulis sendiri. Melainkan juga berkat bimbingan, arahan dan dorongan dari pihak- pihak yang telah membantu, baik secara materi maupun secara non materi. Dalam kesempatan ini perkenankan penulis untuk mengucapkan banyak terimakasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada orang-orang yang telah membantu penulis secara langsung maupun tidak langsung kepada yangterhormat:

1. Bapak Capt. Rudy Susanto, M. Pd., Selaku Direktur Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.
2. Bapak Capt. Faisal Saransi, M.T.,M.Mar., Selaku Pembantu Direktur I.
3. Ibu Jumriani, S.E., M. Adm.S.D.A., selaku Ketua Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan.
4. Bapak Ansyar, S.T.,M.H selaku Dosen Pembimbing I.
5. Bapak Muhammad Hidayat L., M.Pd selaku Dosen Pembimbing II.
6. Seluruh dosen & staf Prodi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhan (KALK).
7. Seluruh dosen pengajar dan pegawai Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.
8. Bapak Robert Sampetuan selaku Directur yang telah

memberikan saya kesempatan untuk praktek dan menimba ilmu di PT. Rona Cahaya Mandiri untuk melaksanakan praktek darat sehingga penelitian ini berlangsung dengan baik.

9. Seluruh Staf dan Pegawai di PT. Rona Cahaya Mahakam yang telah memberikan ilmu selama masa PRADA (Praktek Darat).
10. Kedua orang tua tercinta, Bapak Matius palangiran dan Ibu Yulianti Toyang yang telah melahirkan, membesarkan dan mendidik penulis hingga sekarang.

Tulisan ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Untuk itu, kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak tetap penulis harapkan.

Akhir kata, penulis berharap agar skripsi ini menjadi suatu karya ilmiah yang berguna bagi pembaca, khususnya taruna dan taruni Politeknik Ilmu Pelayaran Makassar.

Terima kasih.

PERYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Nama : KEVIN PALANGIRAN
NIT : 21.43.056
Program Studi : Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhanan

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PROSEDUR PELAYANAN JASA KAPAL MENGGUNAKAN SISTEM APLIKASI PHINNISI PADA PT. RONA CAHAYA MAHAKAM

Merupakan karya asli. Seluruh ide yang ada dalam skripsi ini, kecuali tema dan yang saya nyatakan sebagai kutipan, merupakan ide yang saya susun sendiri.
Jika pernyataan di atas terbukti sebaliknya, maka saya bersedia menerima sangsi yang ditetapkan oleh Politeknik Ilmu Pelayaran makassar.

ABSTRAK

Kevin Palangiran, 2025. Prosedur pelayanan jasa kapal menggunakan sistem aplikasi phinnisi pada PT. Rona Cahaya Mahakam (Dibimbing oleh Ansyar dan Muhammad Hidayat)

Samarinda mempunyai sungai yang panjang yang dilalui kapal untuk melakukan bongkar muat di pelabuhan ataupun jetty, oleh sebab Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui prosedur apa saja yang di gunakan pada saat menggunakan aplikasi phinnisi dan dapat mengetahui kendala apa saja yang biasa di hadapi saat menggunakan aplikasi phinnisi dan mengetahui solusi pada saat terjadi kendala dalam penggunaan aplikasi phinnisi agar pelayanan kapal pada PT. Rona Cahaya Mahakam menjadi lebih optimal oleh.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data metode observasi, teknik interview & teknik studi dokumentasi, dan teknik analisis data dengan cara mengumpulkan data, mancatat data dan melakukan wawancara.

Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukan prosedur kegiatan pelayanan jasa kapal dengan sistem aplikasi Phinnisi di mulai dari keagenan kedatangan kapal, warta kedatangan kapal, penyandaran kapal, pengambilan dokumen kapal, pelayanan kapal selama di pelabuhan, prosedur kapal pindah, prosedur kapal keluar dari tambatan ke ambang luar, keberangkatan, kendala yang dihadapi pada saat melaksanakan pengajuan sistem aplikasi phinnisi yaitu faktor jaringan, faktor *website* yang biasa *error*, faktor sertifikat yang telah *expired*, faktor spm, penanganannya yaitu menambah kecepatan wifi, *merefrehs* website, setiap kapal yang masuk di cek untuk kelengkapan dokumen sertifikat dan tanggal *expired* jika ada sertifikat yang mendekati tanggal expired maka agen berkoordinasi dengan *ship owner*, ketika petugas tidak menyetujui maka kapal tidak akan bergerak maka agen harus berkoordinasi yang baik dengan petugas baik via *online* maupun *face to face,* dari pembahasan di atas prosedur pelayanan kapal menggunakan sistem aplikasi phhinisi pada PT. Rona Cahaya Mahakam sudah optimal.

Kata kunci: Pelindo, Sistem Phinnisi, Prosedur

ABSTRACT

Kevin Palangiran, 2025. Ship service procedures using the phinnisi application system at PT. Rona Cahaya Mahakam (Supervised by Ansyar and Muhammad Hidayat)

Samarinda has a long river that ships pass through to carry out loading and unloading at the port or jetty, therefore the aim of this research is to find out what procedures are used when using the phinnisi application and to find out what obstacles are usually faced when using the phinnisi application and find out solutions when problems arise in using the Phinnisi application for ship services at PT. Rona Cahaya Mahakam becomes more optimal by.

This type of research is descriptive qualitative, observation method data collection techniques, interview techniques & documentation study techniques, and data analysis techniques by collecting data, recording data and conducting interviews.

Based on the results of this research, it shows that the procedures for ship service activities with the Phinnisi application system start from the ship arrival agency, ship arrival news, ship docking, taking ship documents, ship service while in port, ship moving procedures, ship exit procedures from the mooring to the outer threshold, departure, obstacles faced when submitting the Phinnisi application system, namely network factors, website factors that usually have errors, certificate factors that have expired, SPM factors, the handling is increasing wifi speed, refreshing the website, every incoming ship is checked for completeness of documents certificate and its expiry date. If there is a certificate that is approaching the expiry date, the agent coordinates with the ship owner. If the officer does not agree, the ship will not move, so the agent must coordinate well with the officer both online and face to face, from the discussion above on ship service procedures. using the Phhinisi application system at PT. Rona Cahaya Mahakam is optimal.

Keywords: Pelindo, Phinnisi System, Procedures.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL **i**

HALAMAN PENGAJUAN **ii**

HALAMAN PENGABSAHAN **iii**

PRAKATA **iv**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI **vi**

ABSTRAK **v**

ABSTRACT **vi**

DAFTAR ISI **ix**

DAFTAR GAMBAR **xi**

DAFTAR LAMPIRAN **xii**

DAFTAR TABEL **xiii**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 4

C. Tujuan Penelitian 4

D. Manfaat Penelitian 4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **6**

A. Prosedur 6

B. Jasa kapal 6

C. Keagenan 8

D. Jenis penunjukan Keagenan 9

E. Pemanduan dan Penundaan 20

F. Phinnisi 23

G. Inapornet 25

H. Kerangka Pikir 26

BAB III METODE PENELITIAN **27**

A. Jenis Penelitian 27

B. Definisi Konsep 27

C. Unit Analisis 28

D. Teknik Pengumpulan Data 28
E. Prosedur Pengelolaan dan Analisis Data 30
BAB IV HASIL PENELITIAN 31
A. Profil Perusahaan 31
B. Struktur Organisasi PT. Rona Cahaya Mahakam 34
C. Jenis Kapal yang di Ageni oleh PT. Rona Cahaya Mahakam 35
D. Daftar Nama Jetty 40
E. Penerapan Aplikasi Phinissi di Samarinda 41
F. Prosedur Penggunaan Aplikasi Phinissi 48
G. Proses Penggunaan Aplikasi Phinnisi Dalam Pelayanan Pandu dan Tunda 49
H. Kendala yang Ditemukan 55
I. Upaya Penanganannya 56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN 58
A. Simpulan 58
B. Saran 59
DAFTAR PUSTAKA 60
LAMPIRAN 62
RIWAYAT HIDUP PENULIS 69

DAFTAR GAMBAR

Nomor		Halaman
2.1	Kerangka Pikir	26
4.1	Struktur Organisasi	34
4.2	Kapal Tug boat	35
4.3	Kapal Tongkang	36
4.4	Kapal LCT (*Landing Craft Tank*)	37
4.5	Kapal Motor	38
4.6	Kapal *Crane Barge*	49
4.7	Kapal *Self Propelled Oil Barge*	40
4.8	Peta Zona I	42
4.9	Peta Zona II	42
4.10	Peta Zona III A	42
4.11	Peta Zona III B	44
4.12	Peta Zona IV	44
4.13	Peta Zona V	45
4.14	Peta Zona VI	46
4.15	Peta Zona VII	46
4.16	Peta Zona VIII	47
4.17	Login Aplikasi Phinnisi	49
4.18	Login Akun Perusahaan	49
4.19	*Open Ordering*	50
4.20	Pencarian Nama Kapal	50
4.21	Menu Peayanan Kapal	51
4.22	Pengisisan Tanggal Labuh	51
4.23	pengisian Tanggal Pandu	52
4.24	Pengisian Tanggal Tunda	52
4.25	Pengisian Kolom Muatan	53
4.26	Cek Kesesuaian Data	53
4.27	Membuka ekstimasi perhitungan biaya	54

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor		Halaman
Lampiran 1.	Wawancara	63
Lampiran 2.	Kantor Pelindo IV Samarinda	65
Lampiran 3.	Kantor KSOP Kelas I Samarinda	65
Lampiran 4.	Kantor PT. Rona Cahaya Mahakam	65
Lampiran 5.	Rapat Penunjukan keagenan dan inspeksi kelengkapan dokumen kapal baru oleh petugas KSOP dan Agen.	66
Lampiran 6.	*On board* Pengambilan dokumen kapal	66
Lampiran 7.	Proses *survey marine* untuk perpanjangan sertifikat	66
Lampiran 8.	Proses naik pandu	67
	Lampiran 9. Proses penundaan kapal pada saat mengolong jembatan	67
Lampiran 10.	Tagihan Pembayaran Pelayanan *Tug boat*	67
Lampiran 11.	Tagihan Pembayaran Pandu	68
Lampiran 12.	Tagihan Pembayaran Tunda	68
Lampiran 13.	Konfirmasi nomor PPKB kapal agar di *approve*	68

DAFTAR TABEL

Nomor	Halaman
Tabel 4.1 Nama Jetty	43
Tabel 4.2 Ketinggian jembatan yang bisa di lalui kapal	47

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Samarinda merupakan ibu kota Kalimantan Timur yang memiliki ciri Khas geografis yang menarik karena terdapat sungai terbesar dan terpanjang yang membelah tengah Kota Samarinda. Samarinda merupakan kawasan ekonomi sangat yang sangat berpotensi dan tumbuh dalam bidang pelayaran. Perkembangan dalam bidang pelayaran yang sangat menjamur tentunya memerlukan transportasi besar untuk memasarkan barang yang akan di ekspor ke luar negri.

Menurut Widayoko, (2012), proses pendokumentasian berubah dari sistem manual menjadi sistem *online*. Sistem *online* bertujuan untuk meningkatkan penyediaan layanan pengiriman yang cepat, handal, transparan, dan berstandar. Hal ini dimaksudkan untuk meminimalkan biaya penanganan kapal di pelabuhan dan meningkatkan kinerja operasi komersial dan lalu lintas kargo untuk mencegah keterlambatan kapal.

Menurut Saifuddin, (2009), Pengisian dokumen kapal dengan penerapan sistem *online* masih terdapat celah administrasi yang membutuhkan perawatan terutama pada sistem *Inaportnet* yang membutuhkan aplikasi tambahan. Oleh karena itu, sangat penting bahwa instansi pemerintah terkait dan perusahaan pelayaran bekerja sama untuk mengatasi masalah ini. Pemindahan prosedur kelengkapan dokumen ke sistem *online* yang seharusnya meniadakan interaksi tatap muka antara pengguna jasa dan pemegang persetujuan, malah mengakibatkan keterlambatan penerbitan persetujuan.

Kendala penyelesaian dokumen kapal melalui sistem *online* antara lain koneksi jaringan yang kurang baik, file dokumen terkait

kapal yang besar dan kurangnya tanggung jawab petugas yang menangani dokumen tersebut. Faktor-faktor ini mengakibatkan manajemen waktu yang tidak efisien di seluruh dokumen Hal ini akan menimbulkan kesulitan proses penanganan pelabuhan yang akan berpengaruh pada keterlambatan kapal yang akan masuk di daerah pelabuhan, penolakan permohonan persetujuan kapal secara sistematis, kesulitan dan ketidakefisienan dalam mengunggah dokumen kapal, serta efisiens.

Saat ini semakin maju dunia usaha dan perkembangan teknologi yang mengarah kepada hal yang jauh lebih global dan pesat dalam memaksimalkan arus pengiriman barang dan kapal baik domestik maupun luar negeri yang masuk daerah pelabuhan yang mengharuskan pelayanan jasa pengoperasian kapal menggunakan sistem aplikasi *Inaportnet* dan Phinnisi di setiap perusahaan. Phinnisi (*Vessel Management System*) adalah sebuah aplikasi yang mengakomodir keperluan dari kegiatan jasa kapal. Adapun kegiatan pelayanan kapal tersebut dimulai dari melakukan pengajuan pelayanan kapal (terintegrasi dengan *Inaportnet*), perencanaan terhadap *resource* dan *schedule*nya, realisasi terhadap kegiatan pelayanan kapal, sampai dengan kebutuhan *billing* dan *reporting* (Pelindo, 2023).

Anak usaha PT. Pelindo II (Persero), PT. Integrasi Logistik Cipta Solusi (ILCS) mengembangkan aplikasi Phinnisi *(Vessel Management System)*, aplikasi yang mampu mengakomodir kebutuhan dari kegiatan pelayanan kapal. Pelabuhan Bengkulu yang notabe cabang dari Regional 2 ditunjuk sebagai *pilot project* implementasi Phinnisi pada Juni 2022 dan yang terbaru aplikasi Phinnisi ini digunakan di pelabuhan Palembang, Sumatera Selatan. Pada penghujung tahun 2023, PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) atau Pelindo telah berhasil mengimplementasikan Phinnisi di 34 pelabuhan yang dikelola perusahaan dengan sejumlah Pelabuhan Utama dan Kelas Satu,

seperti Pelabuhan Dumai, Kuala Tanjung, Palembang, Pontianak, Tanjung Emas, Tanjung Perak, Ambon, Makassar dan lain-lain yang saat ini telah terkoneksi dalam jaringan Phinnisi (Pelindo, 2023).

Proses mengatur kedatangan dan keberangkatan kapal harus mengikuti aturan yang dibuat oleh masing-masing instansi yang terkait pada pelabuhan, Tugas agen pelayaran hanya memastikan syarat pengoperasian kapal dapat dipenuhi dan berjalan dengan baik dan lancar. Apabila terdapat kekurangan atau ketidak sesuaian dengan prosedur yang ada maka hal ini akan menghambat kelancaran penanganan kapal baik pada perencanaan sandar kapal di pelabuhan maupun jadwal pemberangkatan kapal. Oleh karena itu, sistem penanganan kapal dan prosedur kedatangan dan keberangkatan kapal akan sangat menunjang kualitas pelayanan kapal sehingga dapat meminimalisir hambatan-hambatan yang mungkin terjadi dalam kegiatan operasional kapal selama berada di pelabuhan.

Phinnisi merupakan sistem operasi layanan kapal inovatif yang dikembangkan Pelindo, untuk mendukung konektivitas lintas pelabuhan dan sinergi antar entitas dalam ekosistem logistik, yang pada akhirnya mempercepat dan meningkatkan efisiensi arus barang. Sistem aplikasi Phinnisi sudah digunakan oleh beberapa perusahaan pelayaran di Samarinda salah satunya adalah PT. Rona Cahaya Mahakam. Perusahaan ini merupakan perusahaan keagenan. Untuk melakukan pelayanan yang maksimal, perusahaan ini menggunakan sistem aplikasi Phinnisi yang membantu melakukan pelayanan jasa kapal masuk dan sandar lebih efisien dan efektif, akan tetapi berdasarkan pengamatan di lapangan masih terdapat hambatan dalam pelayanan pengoperasian jasa kapal menggunakan sistem aplikasi Phinnisi pada PT. Rona Cahaya Mahakam tempat penulis melaksanakan penelitian. Dengan itu, penulis memilih judul "Prosedur pelayanan jasa kapal menggunakan sistem aplikasi phinnisi pada PT. Rona Cahaya Mahakam”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang rumusan masalah yang penulis dapatkan selama praktek dua belas bulan, penulis menyusun rumusan masalah ini sebagai berikut :

1. Bagaimana prosedur kegiatan pelayanan jasa kapal dengan sistem aplikasi Phinnisi pada PT. Rona Cahaya Mahakam ?
2. Apa saja kendala yang terjadi dalam pelayanan jasa kapal menggunakan sistem aplikasi Phinnisi pada PT. Rona Cahaya Mahakam ?
3. Bagaimana upaya dalam mengatasi kendala sistem Phinnisi di PT. Rona Cahaya Mahakam ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitan yang penulis dapatkan selama praktek di lapangan selama dua belas bulan di PT. Rona Cahaya Mahakam yaitu:

1. Untuk mengetahui prosedur kegiatan pelayanan jasa kapal dengan sistem aplikasi Phinnisi pada PT. Rona Cahaya Mahakam.
2. Untuk mengetahui kendala yang terjadi dalam pelayanan jasa kapal menggunakan sistem aplikasi Phinnisi pada PT. Rona Cahaya Mahakam.
3. Untuk mengetahui upaya dalam mengatasi kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem aplikasi Phinnisi di PT. Rona Cahaya Mahakam.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah untuk menunjukkan bahwa suatu masalah layak diteliti dan di analisis untuk di tuangkan dalam sebuah karya ilmiah. Pembahasan mengenai manfaat penelitian ini dapat kita jumpai pada karya ilmiah skripsi dan tesis. Manfaat penelitian yang

penulis gunakan dalam penelitian ini selama praktek di PT. Rona Cahaya Mahakam adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

   Manfaat Penelitian ini sebagai evaluasi terhadap penerapan sistem aplikasi phinnisi, terutama mengenai optimalisasi penerapan sistem aplikasi phinnisi guna efisiensi pelayanan kapal di PT. Rona Cahaya Mahakam.

2. Manfaat Praktis

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan dalam menghadapi masalah penerapan sistem aplikasi phinnisi pada saat pelayanan kapal di PT. Rona Cahaya Mahakam agar dalam melaksanakan kegiatan tidak terdapat kendala-kendala yang munucul dan dapat segera diminimalisir dan juga dapat berguna bagi pembaca di antara lain seperti :

   a. Perguruan tinggi

      Dapat berguna bagi perguruaan tinggi yang sedang menuntut ilmu dengan program studi yang sama agar mengetahui dan menerapkan pada saat di dunia kerja tentang sistem aplikasi phinnisi.

   b. Bagi perusaan pelayaran

      Perusaaan pelayaran yang bergerak di bidang agen dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam proses penerapan sistem aplikasi phinnisi.

   c. Bagi Taruna

      Taruna/i dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang sistem aplikasi phinnisi dan tetang hambatan apa saja yang biasa dialami ketika menggunakan sistem phinnisi agar ketika melaksanakan praktek darat terjadi hambatan yang sama maka dapat langsung menemukan solusinya.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Prosedur

Prosedur merupakan suatu rangkaian pekerjaan, karena biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin keseragaman perlakuan terhadap transaksi perusahaan yang sering terjadi. (Irawati dan Satri, 2017).

Prosedur adalah serangkaian langkah atau tahapan yang melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian, yang disusun untuk memastikan perlakuan yang seragam terhadap transaksi yang sering terjadi. Prosedur ini bertujuan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan pola kerja yang tetap dan urutan waktu yang sudah ditentukan, serta berfungsi sebagai acuan untuk mengatur dan mengontrol semua aktivitas yang terjadi dalam suatu kegiatan.

B. Jasa kapal

Jasa adalah setiap tindakan atau aktivitas yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada hakikatnya tidak berwujud dan tidak menimbulkan kepemilikan apapun. Produksi jasa dapat terikat atau tidak terikat pada produk fisik.

Tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak memiliki kepemilikan sesuatu.

Jasa adalah setiap kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak pada pihak lain dan pada dasarnya tidak berwujud, serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu (Hidayati, Roqim dan Wibisono, 2021).

Menurut Buku Pengantar Pelayanan Kapal Divisi Humas PT. Pelabuhan Indonesia II (Persero) Cabang Tanjung Priok (2022) bahwa pelayanan kapal merupakan jasa yang kegiatan dari mulai masuk sampai dengan keluar ke perairan pelabuhan, ketika akan bersandar di tambatan sampai saat kapal meninggalkan pelabuhan. Pelayanan jasa kapal, yaitu:

1. Jasa Labuh adalah layanan yang diberikan kepada kapal agar dapat berlabuh dengan aman sambil menunggu layanan berikutnya seperti tambat, bongkar muat, atau layanan lainnya seperti docking dan pengurusan dokumen.
2. Jasa Pandu adalah layanan pemanduan kapal saat memasuki alur pelayaran menuju dermaga atau kolam pelabuhan untuk berlabuh.
3. Jasa Tunda dan Kepil adalah Layanan untuk mengikat dan melepaskan tali kapal, serta membantu kapal yang bergerak untuk bersandar atau bertolak dari dermaga, jetty, jembatan, pelampung, dolphin, dan lainnya.
4. Jasa Tambat adalah Layanan yang diberikan untuk kapal bertambat pada tambatan dengan kondisi yang aman, sehingga dapat melakukan bongkar muat dengan lancar dan aman, serta menghindari ineffisiensi penggunaan tambatan.
5. Jasa Pelayanan Air adalah Layanan penyerahan air tawar dari darat ke kapal untuk keperluan kapal dan anak buah kapalnya. Pelayanan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerimanya.

Jadi, dapat disimpulkan bahwa jasa adalah suatu tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak dengan dasarnya tidak berwujud dan tidak memiliki kepemilikan.

C. Keagenan

Badan bidang perhubungan laut disebutkan bahwa devinisi agen umum yaitu sebuah perusahaan pelayaran domestik yang spesifik dibuat untuk menjalankan suatu usaha keagenan kapal yang ditunjuk oleh perusahaan pelayaran asing maupun lokal untuk melakukan pengurusan kapal selama berada di pelabuhan muali dari kedatangan sampai keberangkatan, seperti yang tercantum dalam Undang-undang No. 17, Tahun 2008 tentang pelayaran.

Peraturan Menteri Perhubungan No. 11 Tahun 2016 tentang keagenan kapal, yaitu organisasi dan pengoperasian keagenan kapal, suatu badan yang bertujuan untuk mengurus kepentingan perusahaan pelayaran asing atau dalam negeri di wilayah Indonesia. Kegiatan keagenan kapal adalah usaha yang bertujuan untuk mewakili kepentingan perusahaan pelayaran asing atau kapal perusahaan pelayaran nasional di wilayah Indonesia. Broker Kapal berkewajiban untuk menangani semua yang di tagihkan dan masalah yang muncul dari kontrak yang dibuat saat bekerja di Indonesia sehubungan dengan operasi pelayaran yang dikelola.

Agensi memainkan peran yang besar dalam kegiatan pemasaran. Agen berfungsi sebagai perantara yang mewakili pemilik atau penerima barang dalam suatu transaksi dan dalam hal ini menjaga interaksi secara professional dengan klien mereka. Ketika sebuah kapal berlabuh di Pelabuhan, maka membutuhkan layanan dan memiliki serangkaian prasyarat yang harus dipenuhi. Untuk memenuhi berbagai kebutuhan yang terkait, perusahaan pelayaran akan menunjuk perusahaan agen kapal untuk menampung kegiatan operasional di peabuhan tempat agen pelayaran tersebut berada.

D. Jenis penunjukan Keagenan

Menurut Rubiyanto, A. (2017, Februari). Sebelum kedatangan kapal harus di lakukan penunjukan keagenan dari *ship owner* kepada agen.

1. Penunjukan keagenan umum

Penunjukan *General Agent* atau agen umum oleh pemilik kapal atau *principle*, ada hal-hal atau langkah-langkah yang dapat dilakukan pada saat penunjukan keagenan kapal antara lain sebagai berikut:

a. Negosiasi kontrak yaitu Langkah pertama dalam menunjuk agen pelayaran adalah menegosiasikan kontrak antara pemilik kapal dan calon agen umum. Kontrak harus mencakup syarat dan tanggung jawab yang jelas, termasuk ruang lingkup layanan, kewajiban keuangan, jangka waktu kontra.
b. Peringkat reputasi dan pengalaman pemilik kapal harus mengevaluasi calon agen umum berdasarkan reputasi dan pengalaman mereka di industri pelayaran. Hal ini penting untuk memastikan bahwa agen umum memiliki kapasitas dan pengetahuan untuk mengelola operasional kapal dan memenuhi persyaratan layanan yang diperlukan.
c. Verifikasi legalitas dan izin Pemilik kapal harus memastikan bahwa calon agen umum memiliki status hukum yang sah dan izin yang diperlukan sesuai dengan peraturan yang berlaku di wilayah operasi. Ini mencakup verifikasi izin usaha, perizinan, dan persyaratan lainnya sebagaimana diwajibkan oleh otoritas terkait.
d. Penilaian keuangan sebelum menunjuk agen umum, pemilik kapal harus melakukan penilaian keuangan terhadap calon agen umum. Ini mencakup verifikasi keuangan agen umum, stabilitas keuangan, dan kapasitas keuangan untuk memenuhi tanggung jawab keuangan yang terkait dengan pemeliharaan kapal.

e. Penyusunan Perjanjian Keagenan Setelah proses evaluasi selesai, pemilik kapal dan calon agen umum harus menyusun perjanjian keagenan yang mengatur hak dan kewajiban masing-masing pihak. Perjanjian ini harus mencakup kompensasi, persyaratan laporan, tindakan dalam keadaan darurat, dan terminasi kontrak.
f. Pengawasan dan Evaluasi setelah penunjukan agen umum, pemilik kapal perlu melakukan supervisi dan penilaian terhadap kinerja agen umum secara berkala. Ini melibatkan memastikan bahwa agen umum memenuhi seluruh kewajiban yang telah disepakati, memberikan laporan yang akurat, dan menjalankan operasional kapal dengan baik.
g. Komunikasi dan kerja sama sangat penting untuk menjaga komunikasi yang baik antara pemilik kapal dan agen umum. Kolaborasi yang erat memungkinkan penyelesaian masalah yang efektif, pertukaran informasi yang penting, dan pemantauan yang lebih baik terhadap operasional kapal.

Setelah semua persyaratan tersebut telah disepakati bersama dan dilakukan dalam *"Agency Agreement"*, perusahaan yang dipilih dapat dianggap sebagai agen, dimana *principal* menerbitkan Surat Penunjukan kepada agen tersebut. Agen diharuskan untuk segera melaporkan kegiatannya kepada otoritas pemerintah terkait untuk memungkinkan kelancaran pengoperasian kapal di perairan teritorial negara tersebut.

Pada pelaksanaan keagenan kapal, pemilihan keagenan umum berlaku bagi jangka waktu tertentu dan dapat diperpanjang sesuai kebutuhan yang di butuhkan dari *ship owner*. Di sisi lain, dalam memberikan layanan tramper, penunjukan agen dapat dilakukan berdasarkan kapal perkapal dan dapat difasilitasi dengan *Letter of Appointment per fax .*

2. Penunjukan Agen Cabang

Agen cabang merupakan perusahaan dalam negeri ataupun internasional, agen cabang melayani usaha pelayaran yang berada pada Pelabuhan atau terminal khusus yang ditunjuk oleh perusahaan agen umum (BPKP, 2015). Untuk menjamin pelayanan dan pengelolaan yang efisien baik kapal-kapal yang dimiliki maupun yang diwakili di pelabuhan-pelabuhan di luar yurisdiksi Otoritas, Otoritas dapat menunjuk seorang wakil cabang untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan perwakilan.

Penunjukan agen cabang oleh Otoritas pelabuhan memiliki tujuan untuk memastikan pelayanan dan pengelolaan yang efisien bagi kapal-kapal yang dimiliki atau diwakili oleh perusahaan agen umum di pelabuhan-pelabuhan di luar yurisdiksi Otoritas tersebut. Berikut adalah langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam penunjukan agen cabang:

a. Keperluan otoritas pelabuhan harus mengidentifikasi kebutuhan dan persyaratan untuk penunjukan agen cabang. Hal ini meliputi penilaian kapasitas pelabuhan, jenis layanan yang diperlukan, serta wilayah geografis yang akan dilayani oleh agen cabang.
b. Seleksi Agen Cabang Otoritas pelabuhan perlu melakukan proses seleksi agen cabang yang sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan. Proses seleksi dapat melibatkan pemeriksaan kredibilitas, pengalaman, kemampuan keuangan, dan kapabilitas operasional agen cabang yang bersangkutan.
c. Penunjukan dan Kontrak Setelah proses seleksi selesai, Otoritas pelabuhan dapat menunjuk agen cabang yang dipilih dan menyusun kontrak yang mengatur hak, kewajiban, dan tanggung jawab masing-masing pihak. Kontrak ini harus mencakup informasi seperti durasi penunjukan, wilayah yang dilayani, kompensasi, dan persyaratan laporan.

d. Otoritas pelabuhan perlu melakukan pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja agen cabang secara berkala. Ini melibatkan memastikan bahwa agen cabang memenuhi semua persyaratan yang telah ditetapkan, memberikan pelayanan yang baik kepada kapal-kapal yang dilayani, dan melaporkan secara akurat kepada Otoritas pelabuhan.
e. Kerja sama dan Koordinasi Penting untuk menjaga komunikasi yang baik antara Otoritas pelabuhan dan agen cabang. Kerja sama yang erat memungkinkan penyelesaian masalah yang efektif, pertukaran informasi yang penting, dan koordinasi yang lebih baik dalam pengelolaan kapal-kapal di pelabuhan yang dilayani oleh perusahaan agen.
f. Pemutusan Hubungan Jika terjadi pelanggaran serius terhadap kontrak atau ketidaksesuaian dengan persyaratan yang telah ditetapkan, Otoritas pelabuhan memiliki hak untuk memutuskan hubungan dengan agen cabang. Prosedur pemutusan hubungan harus diatur dalam kontrak dengan ketentuan yang jelas dan jaminan perlindungan hukum yang sesuai.

Agen cabang adalah cabang agen umum, agen cabang memiliki hubungan terencana. Karena keberadaan agen cabang melibatkan penunjukan asisten atau pelaksana, tidak seperti agen cabang, yang merupakan korporasi lain, diperlukan penunjukan agen utama.

3. Syarat - Syarat Agen Pelayaran

Badan usaha Pelabuhan yang menangani kegiatan pelayanan kapal dan aktivitas perusahaan pelayaran disebut sebagai agen pelayaran mulai dari kedatangan kapal sampai keberangkatan kapal dan pelayanan kapal selama berada di pelabuhan, Adapun

beberapa syarat yang di gunakan dalam usaha keagenan diantaranya :

a. Perizinan usaha agen pelayaran harus memiliki izin usaha yang diterbitkan oleh otoritas yang berwajib, seperti Kementerian Perhubungan atau instansi pemerintah terkait di negara tempat agen pelayaran beroperasi. Izin usaha ini menunjukkan bahwa agen pelayaran telah memenuhi persyaratan dan kualifikasi yang ditetapkan untuk menjalankan kegiatan usaha keagenan.
b. Keterampilan dan pengetahuan agen pelayaran harus memiliki keahlian dan pengetahuan yang memadai dalam bidang pelayanan kapal dan aktivitas perusahaan pelayaran. Hal ini meliputi pemahaman tentang prosedur dan regulasi yang berlaku di industri dalam perkapalan, pengetahuan tentang jenis-jenis kapal dan kegiatan pelayaran, serta keahlian untuk *memanage* administrasi dan logistik terkait.
c. Reputasi agen pelayaran harus memiliki kredibilitas dan reputasi yang baik dalam industri perkapalan. Hal ini mencatat pengalaman yang kuat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, kerjasama yang baik dengan perusahaan pelayaran, dan kepatuhan terhadap aturan dan standar yang berlaku.
d. Keberadaan sumber daya agen pelayaran harus memiliki ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan kegiatan pelayanan kapal dan aktivitas di suatu perusahaan pelayaran. Ini termasuk keberadaan personel yang terampil dan terlatih, infrastruktur yang memadai, serta akses ke sistem dan teknologi yang diperlukan untuk mendukung operasional agen pelayaran.
e. Keuangan yang terkontrol menjadikan Agen pelayaran harus memiliki keuangan yang *stabil* untuk menjalankan kegiatan usaha keagenan dengan baik. Hal ini meliputi kemampuan untuk memenuhi kewajiban keuangan kepada perusahaan pelayaran,

membayar biaya operasional, serta memberikan jaminan keuangan yang diperlukan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan.

f. Jaminan asuransi agen pelayaran merupakan tanggung jawab hukum terkait dengan kegiatan pelayanan kapal. Asuransi ini melindungi agen pelayaran dari risiko kerugian atau klaim hukum yang timbul akibat kegiatan operasional agen pelayaran.

4. Macam - macam Keagenan

Menurut Capt. Suyono R.P. (2017), perusahaan keagenan dapat di kelasifikasikan dalam beberapa golongan, berdasarkan kewenangannya perusahaan agen di golongkan sebagai berikut :

a. Agen utama *(Main Agent)* yaitu perusahaan pelayaran yang ada di indonesia yang dikontrak oleh perusahaan pelayaran luar negeri untuk melayani kapal-kapal perusahaan pelayaran asing dalam berlayar dan singgah di pelabuhan-pelabuhan Indonesia.
b. Sub agen adalah perusahaan pelayaran yang disewa oleh agen utama untuk memenuhi kebutuhan khusus kapal di pelabuhan tertentu. Sub agen bertindak sebagai perwakilan atau wakil dari agen utama.Cabang agen yaitu cabang dari agen *universal* pada pelabuhan tertentu.
c. Cabang agen adalah cabang dari agen utama di pelabuhan tertentu.

5. Tugas Agen Pelayaran

Tugas-tugas yang diperoleh perusahaan keagenan sebagai berikut :

a. Mewakili pemilik atau klien sebagai agen untuk melaksanakan syarat atau kewajiban di pelabuhan tempat kapal bersinggah.
b. Melaporkan kedatangan atau keberangkatan kapal dan menyerahkan dokumen kapal kepada pengelola pelabuhan atau kepala kantor pelabuhan setempat.Mengenai pelayanan pelabuhan yang dibutuhkan kapal.
c. Mengurus pelayanan pelabuhan yang dibutuhkan oleh kapal.

d. Memenuhi persyaratan kapten dan awak kapal serta menyelesaikan dokumen kapal yang habis masa berlakunya atas beban pemilik kapal.Menjamin kegiatan operasional kapal di pelabuhan dan memungut biaya pengangkutan atas perintah pemilik kapal.

e. Melaksanakan pembukuan dan pencairan muatan barang *(Canvassing).*

f. Menerbitkan surat muatan kapal *(Bill of Lading)* atas nama pemilik kapal.

g. Realisasi kunjungan kapal di pelabuhan serta penyelesaian tagihan *(Disbursement)* dan Klaim atas nama pemilik kapal.

h. Pengisian penuh bahan bakar minyak dan bunker air tawar.

i. Memberikan informasi yang dibutuhkan oleh *ship owner*.

6. Jenis keagenan kapal

a. Keagenan umum kapal asing, yaitu:

1) Kapal asing yang membawa muatan laut ke pelabuhan atau terminal khusus yang terbuka untuk perdagangan internasional wajib menunjuk otoritas pelayaran nasional atau perusahaan pelayaran nasional sebagai perwakilan utama.

2) Badan pelayaran nasional atau perusahaan pelayaran negara yang ditunjuk sebagai Agen Umum, namun tidak memiliki cabang di pelabuhan atau terminal khusus yang terbuka untuk perdagangan internasional, dapat menunjuk Agen Pelayaran Nasional atau Perusahaan Pelayaran Nasional yang berlokasi di pelabuhan atau terminal tersebut.

3) Subagen diatur sebagai pihak yang mewakili kepentingan kapal asing yang diwakili oleh perusahaan pelayaran domestik selama kapal tersebut berada di pelabuhan atau terminal khusus yang terbuka untuk perdagangan internasional.

4) Perusahaan pelayaran domestik yang ditunjuk sebagai agen umum tidak diizinkan untuk menggunakan ruang kapal asing, baik sebagian atau seluruhnya, untuk angkutan muatan domestik.

b. Keagenan kapal nasional, yaitu:
   1) Kapal angkutan laut nasional yang dioperasikan oleh perusahaan angkutan laut nasional, yang menyediakan layanan angkutan dari dan ke pelabuhan atau terminal khusus yang terbuka untuk perdagangan internasional, dapat diwakili oleh badan pelayaran nasional atau perusahaan angkutan laut nasional.
   2) Jika tidak ada perusahaan pelayaran nasional yang beroperasi di pelabuhan atau terminal khusus, perusahaan pelayaran nasional tersebut dapat menunjuk perusahaan pelayaran penumpang untuk bertindak sebagai sub agen.

c. *Booking Agent* merupakan perusahaan pelayaran yang melayani pemuatan kapal dengan sistem liner.

   Booking Agent merupakan perusahaan pelayaran yang bertindak sebagai perantara antara pengusaha angkutan (*shipper*) dan perusahaan pelayaran yang menyediakan layanan pemuatan kapal dengan sistem liner. pemesanan dan pemuatan kargo ke kapal yang beroperasi secara berjadwal.

   Berikut adalah beberapa hal yang dilakukan oleh *booking agent:*

   1) Pemesanan kapal atau biasa juga di sebut *booking agent* menerima pesanan atau *booking* dari pengusahan angkutan (*shipper*) untuk mengangkut kargo mereka. Mereka bekerja sama dengan perusahaan pelayaran yang menyediakan layanan pemuatan kapal *liner* untuk mendapatkan tempat dan kapal yang sesuai dengan kebutuhan pengusaha angkutan.

2) Dokumentasi dan Administrasi, *booking agent* bertanggung jawab untuk mengurus semua dokumen dan administrasi terkait dengan pemesanan kapal. Hal ini meliputi persiapan kontrak pengangkutan, pembuatan surat jalan *(booking note)*, persiapan dokumen ekspor-impor, serta pengadaan persyaratan dokumen dan regulasi terkait.
3) Kerja sama dengan Terminal, *Booking agent* berkomunikasi dengan terminal pelabuhan yang berhubungan untuk mengatur proses pemuatan dan penurunan kargo dari kapal. Mereka memastikan kelancaran proses bongkar muat, pengaturan peti kemas *(container)*, dan penanganan kargo sesuai dengan instruksi pengusaha angkutan.
4) Informasi dan komunikasi kepada *booking agent* berfungsi sebagai penghubung antara pengusaha angkutan dan perusahaan pelayaran. Mereka memberikan informasi terkait jadwal kapal, ketersediaan ruangan kapal, dan perkembangan terkini terkait pengiriman kargo. Mereka juga menyampaikan instruksi-instruksi khusus dari pengusaha angkutan kepada perusahaan pelayaran.
5) Penanganan Keluhan dan Masalah Jika terjadi masalah atau keluhan terkait dengan pelayanan pengiriman kargo, booking agent akan berperan dalam menangani sebuah masalah yang dihadapi dalam pengiriman kargo. mereka berkomunikasi dengan perusahaan pelayaran dan pengusaha angkutan untuk menyelesaikan masalah secara efisien dan memastikan kepuasan pelanggan.

d. *Special Agent* (Agen Khusus).

Special Agent, atau agen khusus, adalah perusahaan pelayaran yang khusus melayani kegiatan kapal dalam *track tramper* untuk kegiatan bongkar muat. Dalam konteks ini, *track tramper* mengacu pada pengiriman kargo yang tidak terikat oleh

jadwal atau rute tetap seperti dalam sistem *liner service*. Kapal-kapal dalam *track tramper* biasanya dijadwalkan berdasarkan permintaan atau kebutuhan khusus dari pengusaha angkutan atau pemilik kargo, Berikut adalah beberapa hal yang dilakukan oleh *special agent*:

1) Pemilihan Kapal *Special agent* berperan dalam memilih kapal yang sesuai dengan kebutuhan pengusaha angkutan atau pemilik kargo. Mereka menganalisis jenis kargo, jarak, muatan, dan persyaratan khusus lainnya untuk menentukan kapal yang paling cocok untuk kegiatan bongkar muat.
2) Pemesanan Kapal *Special agent* bertindak sebagai perantara antara pengusaha angkutan atau pemilik kargo dengan pemilik atau operator kapal dalam *track tramper*. Mereka menegosiasikan persyaratan, termasuk biaya dan waktu pemuatan, serta melakukan pemesanan kapal sesuai dengan kebutuhan klien.
3) *Special agent* bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan proses bongkar muat pada kapal dalam *track tramper*. Mereka berhubungan dengan terminal pelabuhan, agen pelabuhan, dan pihak terkait lainnya untuk memastikan kelancaran proses bongkar muat sesuai dengan instruksi dari pengusaha angkutan atau pemilik kargo.
4) *Special agent* mengurus semua dokumen dan administrasi terkait dengan kegiatan bongkar muat dalam *track tramper* Mereka memastikan persyaratan dokumen terpenuhi, seperti kontrak pengangkutan, surat jalan, dan dokumen ekspor-impor lainnya dan memastikan semua dokumen sesuai dengan barang yang akan di kirim.
5) Jika terjadinya masalah atau kendala yang dialami selama proses bongkar muat, *special agent* akan berperan dalam penanganannya. Mereka berkomunikasi dengan pemilik atau

operator kapal, pengusaha angkutan, dan pihak terkait lainnya untuk menyelesaikan masalah dan memastikan kelancaran proses.

e. Agen Pelabuhan (*port agent*).

Agen Pelabuhan, atau *port agent*, yaitu perusahaan pelayaran bertugas untuk melaksanakan berbagai tugas dan layanan di pelabuhan. Mereka bertindak sebagai perwakilan dari pemilik kapal, operator kapal, atau perusahaan pelayaran di pelabuhan tersebut. Tugas-tugas agen pelabuhan meliputi:

1) Agen pelabuhan bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan kedatangan dan keberangkatan kapal di pelabuhan. Mereka bekerja sama dengan otoritas pelabuhan, agen pelabuhan lainnya, dan pihak terkait lainnya untuk memastikan semua persyaratan terpenuhi, termasuk izin masuk dan keluar pelabuhan, dokumen kapal, dan layanan bongkar muat.
2) Agen pelabuhan mengatur dan mengawasi proses bongkar muat kapal. Mereka bekerja sama dengan pihak terminal pelabuhan, penyedia jasa bongkar muat, dan petugas pelabuhan untuk memastikan bongkar muat berjalan dengan lancar dan mematuhi prosedur keselamatan.
3) Agen pelabuhan mengurus administrasi dan dokumen terkait dengan kedatangan dan keberangkatan kapal. Mereka memastikan semua dokumen kapal, kargo, dan manifest tercatat dengan benar. Mereka juga mengurus pembayaran biaya pelabuhan, tagihan, dan perizinan lainnya yang terkait dengan kegiatan kapal di pelabuhan.
4) Penyediaan layanan bagi Agen pelabuhan yang dapat menyediakan berbagai layanan kepada kapal dan awak kapal, seperti pengisian bahan bakar, pasokan air, perawatan kapal, pelayanan keagenan, dan pengaturan kebutuhan awak kapal selama berada di pelabuhan.

5) Komunikasi dengan agen pelabuhan berperan dalam menjaga komunikasi yang baik antara kapal, pemilik kapal, dan pihak terkait. Mereka memberikan informasi kepada pemilik kapal tentang status kapal, perubahan jadwal, kondisi pelabuhan, dan peraturan terkait Pelabuhan.

E. Pemanduan dan Penundaan

Pemanduan kapal adalah aktivitas di mana seorang pandu memberikan bantuan, saran, dan informasi kepada nakhoda mengenai kondisi perairan di sekitar kapal, dengan tujuan untuk memastikan navigasi berjalan dengan aman, tertib, dan lancar demi keselamatan kapal serta lingkungan pelabuhan. Sementara itu, penundaan kapal mencakup kegiatan seperti mendorong, menarik, menggandeng, mengawal, dan membantu kapal yang beroperasi di alur pelayaran, area berlabuh jangkar, atau kolam pelabuhan. Penundaan kapal juga melibatkan bantuan dalam proses bertambat, sandar di pelabuhan atau jetty, serta membantu pengolongan jembatan. Kapal yang digunakan dalam kegiatan penundaan adalah tug boat karena kemampuannya yang lincah dalam bermanuver. Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Pemanduan dan Penundaan Kapal Nomor 57 Tahun 2015, Pasal 1 (4), pandu adalah seorang pelaut yang memiliki keahlian di bidang nautika dan memenuhi persyaratan untuk melaksanakan pemanduan kapal. Personel pandu bertugas membantu nakhoda dengan memberikan nasihat, informasi, dan petunjuk terkait kondisi perairan setempat, dengan tetap memastikan bahwa tanggung jawab kapal sepenuhnya berada di tangan nakhoda. Personel pandu memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga keselamatan kapal yang keluar masuk pelabuhan, serta mempermudah distribusi logistik nasional. Layanan pemanduan kapal merupakan layanan yang diberikan pada awal dan akhir perjalanan kapal yang akan berhenti di pelabuhan, sehingga

kualitas pelayanan ini sangat penting untuk terus ditingkatkan. Pandu adalah seorang pelaut yang memiliki keahlian di bidang nautika dan telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah untuk melaksanakan tugas pemanduan kapal. Pemanduan kapal sendiri adalah kegiatan di mana pandu membantu nakhoda dalam mengatur pergerakan kapal, agar proses pelayaran dapat berjalan dengan aman, tertib, dan lancar dengan memberikan informasi mengenai kondisi perairan di sekitar kapal. Menurut ordonansi Dinas Pandu tahun 1927 (*Loods Dients Ordonnantie*) Stb. 1927 Nomor 63.

1. Ordonansi dan keputusan dinas pandu mengatur berbagai hal, di antaranya:
   a. Kegiatan pemanduan diwajibkan dilakukan di perairan yang termasuk dalam kategori wajib pandu dan juga di perairan yang membutuhkan pemanduan luar biasa.
   b. Otoritas pelabuhan bertanggung jawab sebagai pengawas dalam pelaksanaan tugas kepanduan.
   c. Pandu yang melaksanakan tugas pemanduan bertindak di bawah perintah nakhoda kapal, dengan demikian, tanggung jawab tetap berada pada nakhoda. Köninklijk Besluit 1915 Nomor 110 membebaskan pandu dari tanggung jawab karena statusnya sebagai pandu negara dan pejabat negara.
   d. Pandu berfungsi sebagai pihak yang bertanggung jawab atas pencegahan dan pengendalian pelanggaran pencemaran minyak di jalur pelayaran, guna mencegah kerusakan lingkungan dan kehidupan.
   e. Sertifikat pandu yang ditandatangani oleh nakhoda kapal merupakan bukti bahwa kapal tersebut telah dipandu.
   f. *Superintendent* berwenang menjatuhkan hukuman terhadap pandu yang tidak tertib menjalankan tugasnya.
      1) Perairan wajib pandu

         Perairan wajib pandu merujuk pada area perairan yang

memerlukan layanan pemanduan karena kondisi khusus di wilayah tersebut, terutama untuk kapal dengan ukuran tonase tertentu yang memerlukan pemanduan agar dapat berlayar dengan aman.

2) Perairan pandu luar biasa

Perairan luar biasa adalah area perairan yang secara umum tidak mengharuskan pemanduan, namun jika nakhoda atau kapten kapal merasa perlu, mereka dapat mengajukan permohonan untuk mendapatkan layanan pemanduan sesuai kebutuhan.

2. Dalam pelaksanaan layanan pemanduan di pelabuhan dengan alur pelayaran, secara umum dibedakan menjadi dua jenis:
   a. Pandu bandar, yang memandu kapal dikolam pelabuhan.
   b. Pandu laut, yang memandu kapal dari kolam pelabuhan menuju batas perairan wajib pandu atau sebaliknya.
3. Tugas lain dari pandu adalah membantu syahbandar dalam hal keselamatan pelayaran serta memantau dan mengawasi jalur pelayaran. Tarif pemanduan dihitung berdasarkan :
   a. Ukuran kapal yang dipandu (GT),
   b. Jarak yang ditempuh selama pemanduan,
   c. Kesulitan alur pelayaran yang dilalui.
4. Untuk melaksanakan tugas pemanduan dengan efektif, diperlukan fasilitas pendukung yang memadai, antara lain:
   a. Motor pandu yaitu kapal yang digunakan untuk menjemput atau mengantar pandu di tengah laut.
   b. Kapal tunda yang digunakan untuk membantu kapal sandar atau mengawal kapal di jalur pelayaran yang sempit.
   c. Regu kepil yang terdiri dari regu kepil laut dan regu kepil darat, yang berfungsi membantu dalam proses pengikatan atau

pelepasan tali kapal.

5. Tiga indikator utama yang digunakan untuk mengukur keberhasilan layanan pandu atau kinerja operasional pandu adalah:
   a. Keselamatan, yang mengacu pada tidak terjadinya kecelakaan kapal selama pemanduan *(zero accident).*
   b. Waktu Tunggu *(waiting time),* yang dihitung mulai dari permintaan pemanduan oleh perusahaan pelayaran hingga pandu naik ke kapal.
   c. *Approach Time**,*** yaitu jumlah jam yang dibutuhkan dalam layanan pemanduan, yang dihitung sejak kapal mulai bergerak dari lego jangkar hingga tali tambatan terikat, atau sebaliknya.

Pada umumnya penundaan di lakukan ketika kapal yang akan di tunda berukuran 500 *Gross Tonnage* (GT) keatas dan memiliki panjang kapal lebih dari 150 meter, penundaan di gunakan untuk membantu kapal bermanuver terutama di pelabuhan yang memiliki lalu lintas yang sangat padat. Di Kota Samarinda memiliki sungai yang dimana kapal yang masuk di perairan sungai tersebut adalah kapal-kapal yang berukuran tidak terlalu besar oleh sebab itu kebanyakan yang melakukan penundaan yaitu pada saat kapal tongkang yang bermuatan akan melaksanakan pengolongan jembatan yang diwajibkan untuk dilaksanakannya penundaan agar tidak terjadinya tongkang yang larat oleh faktor arus sungai mahakam yang sangat deras dan tiupan angin yang sangat kencang yang mengakibatkan tongkang dapat menabrak jembatan.

F. Phinnisi

Phinnisi *(Vessel Management System)* adalah aplikasi yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan dalam kegiatan layanan kapal. Proses layanan kapal dimulai dari pengajuan layanan kapal yang terintegrasi dengan Inaportnet, perencanaan sumber daya dan jadwal,

pelaksanaan kegiatan layanan kapal, hingga kebutuhan untuk penagihan dan pelaporan (Pelindo, 2023).

Phinnisi merupakan sebuah platform sistem operasi layanan kapal yang bersifat *end-to-end*, yang berperan sebagai salah satu pilar dalam mencapai tujuan *National Logistics Ecosystem* (NLE). Dengan adanya jaringan yang terpusat dan saling terhubung, Phinnisi mengubah seluruh proses bisnis layanan kapal di pelabuhan. Melalui berbagai fitur terintegrasi yang mencakup manajemen pesanan, penagihan, dan pelaporan, Phinnisi menciptakan efisiensi baru dengan mendukung siklus *order-to-cash* dan *record-to-report* dalam satu platform. Hal ini mendukung strategi pemerintah untuk transformasi pelabuhan dan peningkatan pendapatan negara (Pelindo, 2023).

Komponen-komponen yang ada dalam sistem aplikasi Phinnisi meliputi hal-hal berikut:

1. *Ordering* : Pengajuan permohonan pelayanan kapal (terintegrasi dengan Inaportnet), termasuk pengajuan PPKB, RPK, dan OP.
2. *Validating* : Proses konfirmasi atas permohonan yang diajukan, mencakup validasi terhadap permintaan layanan dan pembayaran asuransi.
3. *Planning* : Perencanaan pelayanan yang meliputi optimasi sumber daya secara otomatis, penyeimbangan penggunaan sumber daya, serta penyesuaian terhadap permasalahan yang terjadi di lapangan.
4. *Order Dispatching* : Proses penerbitan SPK untuk pemanduan, penundaan, dan tambat (terintegrasi dengan Inaportnet).
5. *Executting Logging* : Pelaksanaan layanan kapal yang meliputi pemanduan, penundaan, tambat, serta konfirmasi dari nakhoda kapal terkait pelayanan yang diberikan.
6. *Billing* : Perhitungan biaya pelayanan kapal, pembuatan pranota dan nota untuk transaksi.

Sistem aplikasi Phinnisi menawarkan berbagai manfaat yang lebih baik dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya. Beberapa keunggulan dari sistem Phinnisi antara lain:

1. Mengotomatiskan proses layanan kapal, khususnya dalam perencanaan dan penjadwalan.
2. Meningkatkan efisiensi operasional, baik dari segi waktu maupun penggunaan sumber daya dalam perencanaan.
3. Membantu melaksanakan penanganan kelainan yang terjadi di lapangan secara tepat dan akurat.
4. Merekam dan mengevaluasi kinerja sumber daya melalui pembaruan status secara *real-time.*
5. Menyediakan laporan menyeluruh yang mendukung proses pengambilan keputusan manajerial (Pelindo, 2023).

Sistem Phinnisi dirancang untuk berbagai kategori pengguna, termasuk Agen Pelayaran (AP), Badan Usaha Pelabuhan (BUP), Perusahaan Bongkar Muat (PBM), dan Perusahaan Jasa Pengurusan Transportasi (PJPT). Setelah login, pengguna akan diarahkan ke halaman utama sistem Inaportnet.

G. Inapornet

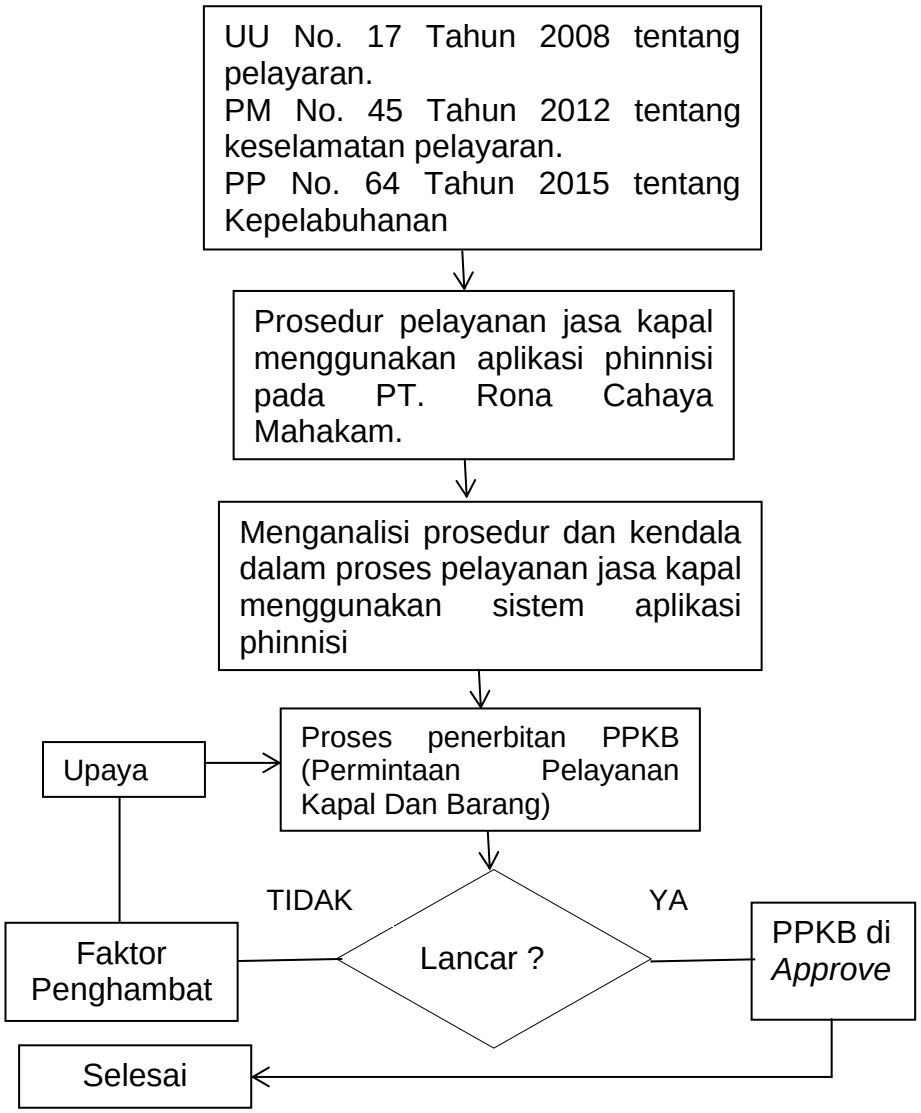
Inapornet adalah sebuah sistem informasi berbasis internet yang menyediakan layanan untuk memberikan layanan kapal di pelabuhan. Dalam sistem ini di buat untuk melayani kapal dari berbagai instansi termasuk sistem pelayanan badan usaha Pelabuhan.

Sesuai dengan peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 157 Tahun 2015 tentang sistem pelayanan elektronik tunggal berbasis internet/web untuk mengadaptasi standar sistem informasi kepelabuhanan dalam melayani kapal dan barang secara fisik dari seluruh instansi atau pemangku kepentingan terkait di pelabuhan. pelabuhan.

Inapornet memberikan kemudahan pengurusan Surat Persetujuan Pemasukan (SPM), Surat Izin Bongkar Muat Barang Berbahaya (BMBB), Surat Persetujuan Perpindahan Kapal (SPOGK), Surat Persetujuan Berlayar (SPB), serta berbagai izin lain yang diperlukan suatu kapal untuk berlayar. berlabuh atau berlayar.

H. Kerangka Pikir

Gambar 2.3 Kerangka Pikir



BAB III
METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan rangkaian langkah yang diambil oleh peneliti untuk mengumpulkan data atau informasi, yang kemudian akan digunakan untuk tujuan penelitian. Proses ini meliputi prosedur, tindakan yang akan dilakukan, durasi penelitian, sumber data yang digunakan, serta tahapan dalam pengumpulan data yang selanjutnya akan diolah dan dianalisis.

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas, objektif, dan akurat mengenai karakteristik populasi yang diteliti. Dalam penerapan penelitian ini, penulis memberikan uraian mengenai situasi dan kondisi kantor serta kinerja staf operasional.

B. Definisi Konsep

Definisi variabel dalam dokumen ini adalah implementasi layanan aplikasi phinnisi untuk meningkatkan efisiensi industri, yang merupakan variabel independen, karena proposal ini menerapkan prosedur layanan efisiensi Phinnisi, yang proses implementasi baru Ide program atau program baru adalah serangkaian kegiatan dengan harapan orang lain dapat melakukan perubahan untuk mengurangi keterlambatan dan mengoptimalkan pelayanan kapal.

1. Prosedur pelayanan jasa

   Prosedur pelayanan jasa untuk memberikan layanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan yang berkualitas agar dapat efektif dalam penerimaan pelanggan, mengidentifikasi kebutuhan pelanggan dan proses palayanan.

2. Layanan Aplikasi Phinnisi

Layanan aplikasi phinnisi sebagai sistem manajemen kapal *(Vessel Manejemen Syestem)* yang membantu kapal untuk pengajuan layanan kapal, perencanaan dan penjadawalan, realisasi kegiatan pelayanan kapal, *billing* dan *reporting,* monitoring kegiatan secara *real time*, verifikasi persetujuan *pre-invoice* dan *billing claim.*

C. Unit Analisis

Unit analisis pada penelitian ini adalah pada PT. Rona Cahaya Mahakam yang berlokasi di jalan bukit rumbia 2 RT. 20 kelurahan sidomulyo, kecamatan Samarinda ilir, kota Samarinda Kalimantan timur merupakan perusahaan pelayaran yang bergerak di bidang keagenan kapal. Sehingga sebagian besar data penelitian ini diperoleh dari unit analisis.

D. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan bagian penting dan harus ada dalam penelitian ilmiah, Berhasil atau tidaknya penelitian tergantung pada metode penelitian pengumpulan data.

Dalam praktiknya, peneliti harus menggunakan metode khusus untuk mengumpulkan informasi yang akurat dan terpercaya, yang disusun secara sistematis sesuai dengan tujuan penelitian. Ada berbagai metode yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data seperti wawancara, observasi, literatur dan lain-lain. Namun, tidak ada satu pun teknik yang dianggap terbaik karena setiap alat pengumpulan data memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing. Oleh karena itu, sebaiknya menggunakan lebih dari satu alat pengumpulan data agar dapat saling melengkapi dan mendukung kelengkapan skripsi yang akan di tulis. Dalam penelitian ini, penulis

menggunakan beberapa teknik untuk pengumpulan data dan penelitian yang menurut mereka paling tepat, yaitu:

1. Teknik Observasi

   Menurut Sandu Siyoto (2015:77) dalam bukunya *Metodologi Penelitian Dasar*, metode observasi yang paling efektif dilakukan dengan melengkapi penggunaan formulir atau blangko observasi. Teknik observasi bertujuan untuk memperoleh informasi langsung mengenai fenomena tertentu dengan cara mengamati dan mencatat data yang relevan dengan topik yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengamatan langsung saat melakukan penelitian lapangan di PT. Rona Cahaya Mahakam. Selain itu, observasi menjadi salah satu teknik pengumpulan data yang sangat penting dalam penelitian deskriptif. Daftar periksa adalah salah satu alat yang digunakan dalam teknik observasi ini.

2. Teknik Interview

   Menurut Sandu Siyoto (2015:76) dalam bukunya *Metodologi Penelitian Dasar*, wawancara sebagai metode pengumpulan data membutuhkan waktu yang lebih lama untuk mendapatkan informasi dibandingkan dengan distribusi kuesioner kepada responden. Wawancara melibatkan komunikasi langsung antara peneliti dan subjek penelitian, yang bertujuan untuk memperoleh informasi lebih mendalam, termasuk dari staf lapangan di departemen penelitian. Sebagai teknik pengumpulan data, wawancara merupakan metode utama yang digunakan, dengan instrumen penelitian berupa panduan wawancara dan penyusunan kuesioner.

3. Teknik Studi Dokumentasi

   Menurut (Sandu Siyoto, 2015:76-78), dalam buku yang berjudul “Dasar Metodologi Penelitian” Teknik dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yang berupa catatan tertulis, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen

rapat, agenda, dan sejenisnya. Selain itu, penulis juga melakukan penelitian dengan mengumpulkan data berupa foto atau gambar terkait layanan aplikasi Phinnisi saat melakukan pemesanan di PT. Rona Cahaya Mahakam. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini untuk teknik dokumentasi adalah daftar periksa dokumen.

E. Prosedur Pengelolaan dan Analisis Data

Menurut Bogdan & Taylor (1975:79), analisis data sebagai proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan rumusan ide seperti yang disarankan dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan tema pada hipotesisi. Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif kualitatif, dimana data faktual yang di kumpulkan dan deskripsi data berasa dari informasi yang diperoleh dari wawancara kepada staf PT. Rona Cahaya Mahakam, dokumentasi dan dokumen yang telah di kumpulkan peneliti yang di tuangkan dalam bentuk penulisan karya ilmiah, melalui beberapa tahapan yang di lalui. Setelah mengumpulkan dan menulis data, penelitian melakukan analisis interaksi yang meliputi langkah-langkah sebagai berikut :

1. reduksi data digunakan untuk mengurangi ukuran data dengan cara menyederhanakan data agar manjadi optimal dan mudah di pahami bagi yang membaca karya ilmiah.
2. penyajian data digunakan untuk memudahkan melihat data atau temuan agar dapat menarik kesimpulan dan memberikan gambaran sistematis agar dapat mengadakan perbandingan pada suatu waktu.