

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintahan Indonesia telah mengupayakan berbagai kesediaan menjelang perkembangann ekonomi negara, salah satunya dengan melakukan perdagangan secara Internasional. Upaya ini merupakan indikator yang mendukung pertumbuhan ekonomi negara, membuat kuantitas permintaan di setiap negara berbeda, sehingga meningkatkan tingkat permintaan, di mana perdagangan lintas batas terjadi karena pusat hasil manusia, pusat hasil alam, dan lainnya. Kondisi alam dan ekonomi dalam suatu negara bervariasi. Untuk mendukung kelancaran arus perdaganagn internasional, diperlukan konektivitas logistik yang baik dan menjaga keutuhan antar negara. Memilih moda transportasi yang dianggap efektif tentunya akan menciptakan kondisi yang kondusif untuk bekerja, entitas komersial yang berpartisipasi dalam perdagangan internasional harus memikirkan pengguna moda transportasi ini untuk mengangkut barang tiba secara cepat dan aman.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008, pasal satu ayat enam belas, Pelabuhan disebut sebagai kawasan yang terdiri dari daratan dan perairan dengan batas-batas yang pasti sebagai kawasan pemerintahan dan kegiatan perdagangan, dapat digunakan sebagai tempat berlabuh, menaiki, menurunkan pendompleng, serta menyimpan. Bongkar terima muatan berupa wadah bertambat yang dilengkapi dengan susunan kenyamanan, keamanan kelautan dan pengampu agenda dermaga serta sebagai wadah transportasi.

Kementerian Perhubungan No. PM 157 Tahun 2015 perihal Penerapan Inaportnet dipergunakan sebagai Pelayanan Kapal dan Barang Di Pelabuhan. “Inaportnet adalah susunan layanan elektronik berpedoman web terkumpul untuk memadukan susunan data dermaga tonggak pakai layanan ekspedisi barang dan pengerjaan semua otoritas dermaga dan penguasa kekuatan.”

Inaportnet adalah sistem pendukung INSW (*Indonesia National Single Window*) milik masyarakat pelabuhan bebas bea. Komunitas dermaga berasal

pemegang kekuatan dermaga niaga dan non-niaga, terhitung diantaranya: agen pelayaran, kekuasaan tertinggi dermaga, perusahaan pengiriman, kebijakan tata laksana transportasi, perusahaan dermaga dan perusahaan pengiriman. Proses Inaportnet sendiri tidak absolusi semenjak kepentingan Kementerian Perhubungan, bagian dalam bidang ini Ditjen Kelautan mencatatkan susunan tunggal gerbang menjelang dermaga.

Inaportnet telah tidak aktif selama beberapa waktu. Inaportnet aktif dari tahun 2006 hingga 2007 dan kemudian dinonaktifkan. Pada tahun 2016 diterapkan lagi dan berfungsi sampai hari ini. Distribusi komunitas gapura di jalinan inaportnet oleh pemakai terbentuk berasal dua bagian, yaitu : Operator (PT. Pelabuhan Indonesia) berbuat seperti teknisi sistem dan mengurus permutasi informasi bersumber dari atas ke bawah, sehingga tidak ada bagian komunikasi di antara fakta, meskipun tersedia perselisihan kerangka atau waktu.

Pengguna Inaportnet mendapat manfaat dari informasi tentang efektivitas dan efisiensi operasi di tempat, seperti kontrol perizinan, bongkar muat, rencana tambat, operator kapal tunda, dan lainnya. Inaportnet saat ini menyediakan INSW dengan informasi waktu tunggal. Sistem ini terbentuk mulai sejak sejumlah kaidah yang lebih kecil yang terstruktur menjabat tunggal susunan. Dari susunan internal Kementerian Perhubungan terkait susunan data impor, susunan keterangan Clearance (Syahbandar), susunan internal di Pelindo, bukti dan layanan kapal terhubung dan terstruktur dengan susunan Inaportnet.

Peran masing-masing otoritas adalah untuk memindai dan menyetujui pencapaian target kreativitas dermaga, yang menyeluruhi ancangan kapal. Secara administratif, agen pelayaran menginformasikan tentang kedatangan kapal. Apakah fasilitas berjalan menuju dermaga masih wajar atau tidak. Sistem fakta di Inaportnet terbentuk berpangkal empat fakta, antara lain SIMLALA, pendataan kapal online, database awak kapal, dan kaidah informasi kepelabuhanan. Keempat susunan data ini membentuk kerangka dari proses Inaportnet. namun, terdapat satu hambatan yaitu integritas susunan waktu di Inaportnet. seperti dijelaskan di awal, Inaportnet mempunyai empat database standar yang harus diintegrasikan tanpa transmudasi drastis pada database yang terstruktur. Untuk mengatasi hal

tersebut maka perlu dibuat layer data tambahan agar dapat memuat informasi terstruktur lainnya.

Pemerintahan juga telah memberlakukan peraturan kepabeanan dan kepelabuhanan yang bertujuan untuk meningkatkan *impor* dan *ekspor*, dimana sebagai kesungguhan dalam melaksanakan perjanjian pemasaran global. Salah satu unit yang menggelar sistem informasi di pelabuhan adalah Inaportnet yang dilakukan oleh Departemen Umum Perhubungan. Penerapan konsep Inaportnet sebagai sistem pelayanan angkutan barang terkait kepelabuhan tertuang dalam Peraturan Angkutan Indonesia No. 1. PM157 tanggal 13 Oktober 2015 membahas pelaksanaan pengguna Inaportnet dalam kaitannya dengan pelayanan pelayaran dan penanganan di pelabuhan. Inaportnet adalah konsep yang didasarkan pada layanan web.

PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) akhirnya memulai implementasi sistem informasi kepelabuhanan Inaportnet di pelabuhan Gresik pada Selasa 10 Oktober 2010. Pelabuhan Gresik merupakan pelabuhan keempat implementasi sistem tersebut. Sebelumnya, program ini diadakan di Pelabuhan Banjarmasin, Pelabuhan Tanjung Emas Semarang dan Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya. Onny Djayus, General Manager Pelindo III Gresik menambahkan, sistem layanan online seperti Inaportnet akan membantu pengguna jasa mulai dari sistem pembayaran hingga pemantauan kapal dan pengarsipan dokumen integritas kapal. Pengguna jasa tidak perlu lagi mengunjungi kantor KSOP atau Pelindo III. Yang anda butuhkan untuk mengaksesnya adalah segenggam elektronik yang dapat dibawa kemana-mana serta memiliki koneksi jaringan yang layak.

Ketika berbicara mengenai sistem Inaportnet, harus berpikir matang-matang terlebih dahulu. Karena sistem yang diterapkan harus mendukung aplikasi standar yang sederhana. Terlepas dari model sistem yang diterapkan, sebelum memiliki pemahaman teknis tentang keuntungan dan kerugian sistem. Setelah menggunakan konsep Inaportnet, pengguna akan puas dengan manfaat yang didapatkan dari sistem tersebut. Dalam pengembangan sistem informasi sangat dibutuhkan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna adalah rasio antar permohonan dan sebenarnya. Kepuasan pemakai sistem dapat dijadikan seperti

pokok bagian dalam teknik pengembangan sistem itu sendiri, tetapi juga berfungsi menangkap kelebihan dan keburukan asal dari sistem yang sedang berfungsi atau sistem yang akan diimplementasikan.

Menurut Kotler (2002), kepuasan pengguna dapat didefinisikan sebagai tingkatan perasaan pengguna yang dihasilkan dari perbandingan harapan pengguna terhadap produk dengan hasil aktual, dicapai melalui kepuasan terhadap sistem informasi. Ketika kinerja produk memenuhi harapan konsumen, kepuasan konsumen meningkat. Tentu saja, jika hasilnya melebihi harapan, pengguna akan senang.

Kinerja karyawan mewujudkan salah satu rumor yang sangat penting karena sangat berpengaruh. Setiap perusahaan memerlukan karyawannya mengerjakan yang terbaik untuk meraih kelanjutan peranan yang sesuai. Kinerja pada hakikatnya berkaitan dengan langkah serta keyakinan bahwa kegiatan yang dilakukan harus lebih dedikasi dan bermutu semenjak kinerja sebelumnya. Oleh karena itu, keselamatan pemakai dapat berperan dalam menentukan sekaligus ukuran keberhasilan dalam menggunakan suatu sistem.

Pengguna sistem informasi Inaportnet perlu menyederhanakan proses persetujuan bongkar muat perusahaan pelayaran. Berdasarkan definisi tersebut, peneliti butuh melakukan pembahasan dan pemeriksaan lebih menyimpang mengenai perusahaan PT. Anugerah Tirta Samudra untuk mengukur kepuasan pengguna dan dampaknya terhadap kinerja karyawan.

Mengenai sudut pandang, peneliti butuh melakukan penelitiannya dengan tajuk seperti berikut: “Analisis Inaportnet Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Dengan Kinerja Karyawan Sebagai Variabel Intervening Pada Perusahaan Pelayaran.”

1.2. Rumusan Masalah

Mengenai latar belakang yang telah dijelaskan diatas, peneliti merumuskan masalah penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah kualitas sistem mempengaruhi kepuasan pengguna Inaportnet perusahaan pelayaran PT. Anugerah Tirta Samudra?

2. Apakah kualitas informasi sistem mempengaruhi kepuasan pengguna Inaportnet pada perusahaan pelayaran PT. Anugerah Tirta Samudra?
3. Apakah kualitas pelayanan sistem mempengaruhi kepuasan pengguna Inaportnet perusahaan PT. Anugerah Tirta Samudra?
4. Apakah kualitas sistem mempengaruhi kinerja karyawan perusahaan pelayaran PT. Anugerah Tirta Samudra?
5. Apakah kualitas informasi sistem mempengaruhi kinerja karyawan perusahaan pelayaran PT. Anugerah Tirta Samudra?
6. Apakah kualitas pelayanan sistem mempengaruhi kinerja karyawan perusahaan pelayaran PT. Anugerah Tirta Samudra?
7. Apakah ada pengaruh antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kinerja karyawan sebagai variabel *intervening* berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sistem Inaportnet pada perusahaan pelayaran PT. Anugerah Tirta Samudra?

1.3. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian yang akan peneliti lakukan dimaksudkan agar tidak menyimpang atau meluas pada pokok persoalan, sehingga peneliti lebih terarah dan pembahasan yang akan dijabarkan lebih mudah untuk mencapai tujuan penelitian. Berikut beberapa batasan masalah dalam penelitian ini, sebagai berikut:

1. Pokok pembahasan hanya mengenai tentang data informasi mengenai Inaportnet perusahaan pelayaran di PT. Anugerah Tirta Samudra
2. Data yang disajikan adalah sebagai berikut: berkaitan tentang kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan dan kinerja karyawan sebagai variabel *intervening* dalam kepuasan pengguna Inaportnet pada perusahaan pelayaran PT. Anugerah Tirta Samudra adanya saling pengaruh atau tidak.

1.4. Tujuan Penelitian

Mengenai rumusan masalah yang dihasilkan, peneliti bertujuan untuk melakukan penelitian ini, antara lain:

1. Menentukan kualitas sistem dengan kepuasan pengguna Inaportnet pada perusahaan pelayaran PT. Anugerah Tirta Samudra.
2. Menentukan kualitas informasi sistem dengan kepuasan pengguna Inaportnet pada perusahaan pelayaran PT. Anugerah Tirta Samudra.
3. Menentukan kualitas pelayanan sistem dengan kepuasan pengguna Inaportnet pada perusahaan pelayaran PT. Anugerah Tirta Samudra.
4. Menentukan kualitas sistem dengan kinerja karyawan pada perusahaan pelayaran PT. Anugerah Tirta Samudra.
5. Menentukan kualitas informasi sistem dengan kinerja karyawan perusahaan pelayaran PT. Anugerah Tirta Samudra.
6. Menentukan kualitas pelayanan sistem dengan kinerja karyawan perusahaan pelayaran PT. Anugerah Tirta Samudra.
7. Mengetahui pengaruh antara variabel kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas pelayanan, dan kinerja karyawan sebagai variabel *intervening* terhadap kepuasan pengguna Inaportnet pada perusahaan pelayaran PT. Anugerah Tirta Samudra.

1.5. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang diharapkan dari penulisan peneliti ini adalah:

1. Bagi perusahaan

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perusahaan PT. Anugerah Tirta Samudra ketika memiliki permasalahan yang dihadapi dalam hal kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan selama menggunakan sistem Inaportnet. Selain daripada itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan data kedepannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Bagi STIAMAK Barunawati

Dengan adanya penelitian ini bertujuan untuk memperluas pemikiran dan pengetahuan mahasiswa, menambah literatur perpustakaan, serta dapat sekaligus menerapkan teori sistem Inaportnet di dunia pelabuhan.

3. Bagi Peneliti

Pada penelitian ini, peneliti ingin mendapatkan informasi dan pengetahuan tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna sistem Inaportnet pada perusahaan pelayaran PT. Anugerah Tirta Samudra.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistem penulisan dirancang agar memudahkan pengembangan penulisan dalam penelitian ini. Sistem penulisan yang baik harus didefinisikan, antara lain:

1. BAB I PENDAHULUAN

Menurut bab ini, berasal latar belakang dari masalah, rumusan masalah yang menjadi fokus penelitian, batasan masalah agar tidak menyimpang dari rumusan masalah. Tujuan yang ingin dicapai, keuntungan yang dicapai dan sistematika penulisan sehingga penulisan menjadi lebih terarah.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Menurut bab ini meliputi prinsip yang digunakan bagian dalam analisis, penyusunan dan penciptaan kaidah sesuai dengan pembahasan penelitian dengan penyajian hasil penelitian sebelumnya.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Menurut bab ini peneliti melakukan langkah-langkah dalam proses desain dan implementasi struktural apabila, pengaruh yang ditemukan tidak menyimpang semenjak dari objek penelitian.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Menurut bab ini menjelaskan akhir tingkatan analisis mulai sejak analisis, desain, kelanjutan pengkajian dan implementasi yang diperoleh selama kegiatan penelitian peneliti.

5. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab yang berisi atas kesimpulan dari pembahasan analisis dan saran untuk mengatasi kesenjangan ketika ada dan berguna untuk penelitian selanjutnya.