



Perbandingan Pelayanan Jasa Pelabuhan Manual Ke Sistem Syahbandar Online pada PT. Unggul Sejahtera Raya Teluk Bayur

Hadi Nainggolan¹, Meriah Kita Deliani N²

^{1,2} Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan, Indonesia

Jl. Pertempuran No. 125, Pulo Brayon Kota Medan

Korespondensi penulis: hadinainggolan62@gmail.com

Abstract. *This paper explains the comparison of manual port service system to the Online Harbor Master system. The method used in this study is field research. The author conducted direct observations and interviews with the company and library research where the author obtained material or paper materials from books in the library or other reading sources related to the topic taken. The Online Harbor Master System is an open and neutral electronic portal to facilitate the exchange of data and information on port services quickly, safely, neutrally and easily which combines with related government agencies, port business entities and logistics industry players to improve better port competitiveness globally. The purpose of this study is to determine the comparison of manual port service to the Online Harbor Master System. The comparison between the manual system and the Online Harbor Master System is that manual work takes a lot of time and money. All activities must be done directly or face to face to the Harbor Master. Factors that influence are the amount of time and costs incurred, for example, applications are still manual, the queue for applications still comes to the Harbor Master or face to face, still uses a lot of paper, and all applications are not in one system. In the service process using the Online Harbor Master System, the effect felt is more efficient and makes it easier for agents to enter data on ships that want to enter the port.*

Keywords: *Services, Port, System, Harbor Master.*

Abstrak. Makalah ini menjelaskan perbandingan pelayanan jasa pelabuhan sistem manual ke sistem Syahbandar Online. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah riset lapangan (*field research*). Penulis melakukan observasi dan wawancara secara langsung kepada pihak perusahaan dan riset kepustakaan (*library research*) dimana penulis mendapatkan materi atau bahan makalah dari buku – buku yang ada di perpustakaan maupun sumber bacaan lainnya yang berkenan dengan pokok bahasan yang diambil. Sistem Syahbandar Online adalah portal elektronik yang terbuka dan netral guna memfasilitasi pertukaran data dan informasi layanan kepelabuhanan secara cepat, aman, netral dan mudah yang menggabungkan dengan instansi pemerintah terkait, badan usaha pelabuhan dan pelaku industri logistik untuk meningkatkan daya saing pelabuhanan yang lebih baik secara global. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbandingan pelayanan jasa pelabuhan manual ke Sistem Syahbandar Online. Adapun perbandingan pada sistem manual dan Sistem Syahbandar Online yaitu pengerjaan secara manual menghabiskan banyak waktu dan biaya. Semua kegiatan harus dilakukan secara langsung atau *face to face* ke pihak Kesyahbandaran Faktor yang mempengaruhi yaitu banyaknya waktu dan biaya yang di keluarkan contohnya, permohonan masih manual, antrian permohonan masih datang ke syahbandar atau secara *face to face*, masih menggunakan banyak kertas, dan semua permohonan belum dalam satu sistem. Pada proses pelayanan menggunakan Sistem Syahbandar Online pengaruh yang dirasakan lebih efisien dan lebih mempermudah pekerjaan agen dalam memasukan data kapal yang ingin masuk ke pelabuhan.

Kata kunci: Pelayanan, Pelabuhan, Sistem, Syahbandar.

1. LATAR BELAKANG

Sistem manual merupakan proses pencatatan dan pelaporan data secara tradisional dengan menggunakan dokumen, jurnal, dan buku besar. Sistem manual semua kegiatan masih dilakukan secara manual, seperti pengimputan data, Memorandum In, SPOG (Surat Persetujuan Olah Gerak), pembuatan Crew List, dan Memorandum Out. Sistem Syahbandar Online adalah portal elektronik yang terbuka dan netral guna memfasilitasi pertukaran data dan

informasi layanan kepelabuhanan secara cepat, aman, netral dan mudah yang terintegrasi dengan instansi pemerintah terkait, badan usaha pelabuhan dan pelaku industri logistik untuk meningkatkan daya saing pelabuhan yang lebih baik. Pengguna Sistem Syahbandar Online adalah instansi pemerintah yang bergerak di badan usaha pelabuhan, pihak agen yang menggunakan sistem Syahbandar Online sebagai tempat pendataan masuknya kapal dan keluarnya suatu kapal.

Sistem Syahbandar Online secara bertahap baik dari jangkauan maupun jenis layanannya. Pada tahun 2021, layanan dimulai dari Tanjung Priok dengan layanan meliputi layanan izin kapal, layanan seperti mengimputan data kapal masuk, SPOG (Surat persetujuan olah gerak), Pembuatan Crew List dan dan pengimputan dokumen atau Sertifikat kapal yang ingin masuk (Memorandum In) dan kapal yang Ingin keluar (Memorandum Out)

Penerapan Sistem Syahbandar Online pelayanan kapal dan barang di pelabuhan dilakukan sesuai tugas, fungsi, kewenangan dan tanggung jawab dari setiap instansi pemerintah dan pemangku kepentingan terkait dipelabuhan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Instansi pemerintah dan pemangku kepentingan terkait dipelabuhan meliputi; Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan, Kantor Pabean, Kantor Kesehatan Pelabuhan, Kantor Imigrasi, Badan Usaha Pelabuhan, Perusahaan Angkutan Laut Nasional dan Perusahaan Bongkar Muat.

Dalam Dalam peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia UU Nomor 17 Tahun 2008, pelayaran adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas angkutan di perairan, kepelabuhanan, keselamatan dan keamanan serta perlindungan lingkungan maritim.

Tahap awal penerapan Sistem Syahbandar Online dilaksanakan pada empat pelabuhan, yaitu Pelabuhan Belawan, Pelabuhan Tanjung Priok, Pelabuhan Tanjung Perak,, Pelabuhan Tanjung Emas. Adapun penerapan Sistem Syahbandar Online di pelabuhan selain empat pelabuhan tersebut akan diatur dengan peraturan pemerintah, dan pada Pelabuhan Belawan diterapkannya sistem Syahbandar Online pada tahun 2022. Dalam pelaksanaannya, pelayanan kapal menggunakan Sistem Syahbandar Online menggunakan alamat domain www.syahbandarbelawan.id.

2. KAJIAN TEORITIS

1. Pengertian Perbandingan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016) disebutkan bahwa perbandingan berasal dari kata banding yang berarti persamaan, selanjutnya membandingkan

mempunyai arti mengadu dua hal untuk di ketahui perbandingannya. Perbandingan diartikan sebagai selisih persamaan.

2. Pengertian Pelayanan

Menurut Kotler (dalam Moeljono, 2005:47) pelayanan adalah Aktivitas atau hasil yang dapat di tawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.

3. Pengertian Jasa

Menurut Christian Gronross (dalam Rini, 2022:44) jasa adalah suatu proses yang didalamnya terdiri serangkaian kegiatan intangible yang umumnya terjadi pada kegiatan interaksi antar pelanggan dan juga karyawan jasa dan atau sumber daya barang, fisik, atau sistem penyediaan jasa yang disediakan untuk mengatasi masalah pelanggan.

4. Pengertian Pelabuhan

Menurut UUD NO.17 tahun 2008 disebutkan bahwa pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintahan dan kegiatan ekonomi yang digunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang. (Djamaluddin, 2022 : 1).

5. Pengertian Manual

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2016), pengertian manual adalah dilakukan dengan tangan. Arti lainnya, manual adalah buku petunjuk praktis tentang suatu jenis pekerjaan atau tentang cara kerja suatu alat atau peran tertentu.

6. Pengertian sistem

Menurut McLeod, (dalam Supriyadi dan Hikmah, 2023:3), Sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan.

7. Syahbandar

Menurut Undang-Undang Pelayaran No. 17 Tahun 2008 Pasal 207 Ayat 3, syahbandar merupakan pejabat pemerintah dipelabuhan yang diangkat oleh Menteri Perhubungan dan memiliki kewenangan tertinggi untuk menjalankan serta melakukan pengawasan penuh terhadap ketentuan peraturan perundang-undangan untuk menjamin keselamatan dan keamanan pelayaran.

8. Online

Menurut Supriyanto, Online adalah berasal dari kata on dan line, on artinya hidup, line artinya saluran. Pengertian online adalah keadaan komputer yang terkoneksi/

terhubung ke jaringan internet. Arti dari online adalah sebuah istilah yang digunakan untuk menyebutkan ketika kita sedang terhubung dengan jaringan internet. Sehingga apabila komputer kita online (connected dengan internet) maka kita dapat mengakses internet/ browsing, mencari informasi-informasi di internet dan menggunakan media sosial untuk berkomunikasi.(Supriyanto: 2023).

3. METODE PENELITIAN

1. Metode Lapangan (Field Research)

Observasi merupakan suatu metode penelitian langsung dilapangan guna memperoleh data yang akurat yang diperlukan sesuai dengan maksud dan tujuan dari makalah ini. Dalam metode ini penulis mengadakan wawancara langsung atau Tanya jawab kepada para pimpinan atau karyawan yang ahli dibidang Sistem untuk memperoleh keterangan -keterangan dan informasi yang diharapkan.

2. Metode Pustaka (Library Research)

Studi Kepustakaan (Library Research) dilakukan dengan mencari atau mencatat buku-buku yang ada di perpustakaan mengenai materi yang di bahas oleh penulis yaitu tentang perusahaan pelayaran dalam menangani upaya peningkatan pelayanan kapal untuk mengantisipasi keterlambatan kedatangan. Di samping itu, penulis juga memperoleh dari materi kuliah yang didapat penulis selama berkuliah mata kuliah Operasional Terminal dan Kepelabuhan, serta Manajemen Perusahaan Pelayaran.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kegiatan Pelayanan Kapal Sebelum Adanya Sistem Syahbandar Online

Sebelum adanya sistem syahbandar online pelayanan kapal masih menggunakan sistem inapornet, Untuk menjalankan kegiatan itu maka fungsi pelabuhan harus di terapkan agar pelayanan penanganan terhadap keluar masuk kapal dari/ke pelabuhan berjalan dengan baik, untuk itu pelabuhan harus memiliki fasilitas yang menunjang demi terciptanya pelayanan yang dibutuhkan oleh perusahaan pelayaran.

Menangani kapal masuk adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu perusahaan pelayaran/cabang/agen guna melaksanakan tugas yang telah di instruksikan oleh pihak owner's atau charterer. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan selama praktek di PT. Unggul Sejahtera Raya, dalam hal ini penanganan kapal masuk pada suatu pelabuhan, oleh penulis di bagi 4 tahap yaitu:

a. Sebelum Kapal Tiba

Sebelum kapal tiba di perairan pelabuhan, Perusahaan Nasional akan mendapatkan Agency Appointment atau Letter of Appointment yaitu Surat / Pernyataan penunjukan keagenan dari pemilik kapal (Owner's). Adapun dokumen pendukung lainnya sebagai berikut:

1. Letter of Appointment
2. Ship Particular
3. Ship Registry Copy
4. Certificate Tonnage Copy
5. Bill of Loading Copy
6. Cargo Manifest Copy

Berdasarkan data dan dokumen-dokumen kapal tersebut, Perusahaan/Agen akan mensubmit pemberitahuan kepada instansi-instansi yang terkait :

1. PKK (Pemberitahuan Kedatangan Kapal) kepada PT. Pelindo dalam hal ini PPSA (Pusat Pelayanan Satu Atap) via Online minimal 1 x 24 Jam sebelum kapal tiba.
2. Pemberitahuan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal kepada Instansi Imigrasi, minimal 1 x 24 Jam sebelum kapal tiba.
3. Pemberitahuan Kedatangan Kapal kepada Instansi Karantina minimal 1 x 24 jam sebelum kapal tiba.
4. RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut) dan Inward Manifest kepada Instansi Bea dan Cukai yang di Submit menggunakan system EDI (Electronic Data Interchange) dengan menggunakan modul Master Kapal.
5. LK3 (Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal) kepada Instansi Otoritas Pelabuhan. Jika kapal melakukan Bongkar maka LK3 dilampiri dengan Manifest dari pelabuhan sebelumnya dan PKKA (Pemberitahuan Keagenan Kapal Asing), jika kapal melakukan Pemuatan maka LK3 dilampiri dengan Shipping Instruction dan PKKA.
6. Permohonan izin bongkar/muat barang berbahaya/curah kepada Syahbandar pelabuhan, ini dilakukan agar kegiatan bongkar/muat muatan curah (Break Bulk) mendapat pengawasan.

Adapun kegiatan berikutnya yang dilakukan adalah Check Dermaga untuk mengetahui keadaan dermaga dan posisi-posisi kapal yang sandar di dermaga, untuk mengetahui info ter Up to date mengenai estimasi keberangkatan kapal-kapal yang sandar di dermaga. Setelah itu, maka oleh PBM (Perusahaan Bongkar Muat) akan

submit RPKOP (Rencana Penambatan Kapal dan Operation Planning) via Online ke Pelindo dalam hal ini kantor PPSA dan akan menerbitkan OP (Operation Planning) serta Estimasi Biaya.

Perusahaan harus mengajukan Permohonan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB) untuk memperoleh fasilitas tempat sadar yang sesuai bagi kapal dengan cara mengikuti Port Meeting / Rapat Kade. Setelah sesuai ketentuan maka perusahaan pelayaran, mengikuti Port Meeting yaitu suatu forum dari Pelindo PPSA dimana untuk menentukan serta menetapkan jadwal-jadwal sandar kapal di dermaga. Kapal yang telah dirapatkan di Port Meeting, maka perusahaan akan melakukan perminataan Pelayanan Jasa Pandu dan Tunda yaitu dengan PPKB Pelayanan Tambat yang akan ditetapkan di kantor PPSA.

b. Setelah Kapal Tiba

Setiap kapal yang tiba di Perairan Lego Jangkar / Lampu 1, harus segera memberi laporan ke Pilot Station tentang jam kedatangan serta posisi kapal. Dalam peraturan International Sanitary Regulation tahun 1925 diperbaharui tahun 1965 dinyatakan bahwa setiap kapal yang memasuki pelabuhan harus dikenakan pemeriksaan kesehatan sebelum masuk ke perairan pelabuhan demi mencegah adanya penyakit menular. Namun dalam meningkatkan kinerja, oleh Otoritas Pelabuhan kebijaksanaan itu dapat dilakukannya pemeriksaan kesehatan di atas kapal setelah kapal pada posisi labuh.

c. Setelah Kapal Sandar

Setelah kapal sandar dan tangga atau Gangway sudah diturunkan, maka Agen pelayaran harus memperhatikan kapal tersebut dengan baik, apakah bendera Yellow Flag (Quarantina Flag) dan November Flag (Immigration Flag) sudah dinaikkan. Jika tidak maka Agen Pelayaran memiliki wewenang untuk memerintahkan crew kapal agar segera menaikkan bendera tersebut.

Agen pelayaran harus mengawasi jangan sampai ada orang yang naik/ turun dari/ke kapal sebelum dilakukan pemeriksaan atau Checking oleh Instansi terkait.

Agen Pelayaran akan menghubungi Instansi yaitu :

1) Kesehatan Pelabuhan / Karantina (Quarantine)

Dalam pemeriksaan kapal atau Checking, Agen Pelayaran bertindak sebagai mediator antara petugas Checking dengan Nahkoda guna kelancaran proses pemeriksaan. Petugas Kesehatan Pelabuhan akan melakukan pemeriksaan terhadap dokumen kapal seperti :

- a. Crew List yaitu daftar awak kapal.
- b. Last Port / Voyage Memo yaitu daftar pelabuhan yang pernah dikunjungi oleh kapal serta pelabuhan terakhir yang disinggahi.
- c. Health Book, yaitu suatu buku yang dikeluarkan oleh Dinas Kesehatan Pelabuhan/Karantina yang menyatakan bahwa awak kapal bebas dari wabah penyakit menular. Health Book hanya dimiliki oleh kapal yang pernah singgah di pelabuhan Indonesia jika kapal belum memiliki Health Book, maka oleh petugas Karantina setempat akan diterbitkan.
- d. Maritime Declaration, yaitu dokumen yang menjelaskan tentang kesehatan maritime dan keadaan kesehatan diatas kapal.
- e. Deratting Certificate / SSCEC (Ship Sanitation Control Exemption Certificate) yaitu dokumen yang menjelaskan bahwa kapal bebas dari hama tikus.
- f. Vaccination List, yaitu dokumen yang menjelaskan bahwa semua anak kapal telah mendapatkan vaksinasi dan terbebas dari wabah penyakit menular.
Setelah dilakukan pemeriksaan, maka petugas Karantina akan menyerahkan Free Pratique yaitu dokumen yang menyatakan bahwa kapal dalam keadaan sehat.

2) Petugas Imigrasi (Imigration)

Pihak imigrasi akan melakukan pemeriksaan terhadap dokumen-dokumen kapal seperti :

- a. Crew List, Daftar awak kapal
- b. Passport, oleh pihak imigrasi diberi stempel izin masuk/ Chop In.

Petugas Imigrasi dapat memberikan Shore Pass (Pas Darat) bagi awak kapal yang ingin turun atau jalan-jalan ke darat.

3) Petugas Bea dan Cukai (Customs)

Dalam melakukan pemeriksaan, pihak Bea dan Cukai, maka agent harus melengkapi dengan RKSP (Rencana Kedatangan Sarana Pengangkut), Surat Perintah Cheking, Lembaran Data Kapal, Berita Acara Pemeriksaan, serta Announcement yang menyatakan bahwa Nahkoda kapalnya dilakukan pemeriksaan.

Setelah cheking dilakukan, lalu kapal dapat melaksanakan kegiatannya, dan tindakan selanjutnya yang dilakukan oleh perusahaan pelayaran adalah :

Membuat Arrival Report, Progress Report yang akan dikirim ke kantor Pusat dan Owner.

d. Kegiatan Perusahaan Dalam Menangani Kapal Keluar

Setelah kapal telah selesai melaksanakan kegiatannya maka perusahaan pelayaran/cabang/agen, harus mendapatkan izin keberangkatan yaitu Surat Persetujuan Berlayar dari Syahbandar sebelum kapal meninggalkan pelabuhan untuk berlayar ke pelabuhan berikutnya. Adapun tahap-tahap untuk mendapatkan izin keberangkatan kapal dengan menghubungi instansi-instansi berikut yaitu :

1) Kesehatan Pelabuhan / Karantina

Agen pelayaran akan mengambil kembali HealthBook yang telah ditandatangani oleh petugas serta Clearance yang menyatakan kapal dalam keadaan sehat dan dapat berlayar kembali.

2) Imigrasi

Agen pelayaran menyerahkan Crew list Out dan Passport untuk di Stempel keluar/ Chop Out dan mendapatkan Clearance dari Imigrasi.

3) Syahbandar

Sebelum kapal berangkat, maka kapal yang akan berlayar harus diperiksa semua kelengkapan sertifikat kapal.

a) Memorandum, pemeriksaan sertifikat-sertifikat kapal. Semua sertifikat kapal diserahkan kepada petugas syahbandar untuk dilakukan pemeriksaan terhadap sertifikat kapal tersebut.

b) Untuk mendapatkan SPB (Surat Persetujuan Berlayar), agen pelayaran harus menunjukkan bukti pembayaran PUK. (Pembayaran Uang Kenavigasian).

Setelah SPB diterima dari syahbandar, selanjutnya adalah menyerahkan Surat Persetujuan Berlayar tersebut ke Nahkoda dan Sertifikat-sertifikat kapal serta Passport awak kapal. Agen pelayaran akan menghubungi Pandu (Pilot Services) dan menyatakan bahwa kapal telah siap untuk berlayar, kemudian pandu akan naik ke atas kapal dan membawa kapal keluar dari perairan pelabuhan.

4) Bea dan Cukai

Sebelum kapal berangkat terlebih dahulu dibuat Outward manifest secara online melalui sistem Bea Cukai. Dan diantarkan ke KPPBC satu lembar.

5) PT. (Persero) Pelabuhan Indonesia

Sebelum kapal berangkat, diperlukan pemberitahuan dan permohonan Pandu beserta Tunda untuk membantu kapal keluar dari dalam kawasan perairan pelabuhan. Di pelabuhan Belawan diwajibkan untuk kapal baik itu masuk maupun keluar untuk menggunakan jasa Pandu dan tunda dengan kapal tunda. Untuk mendapatkan pelayanan keberangkatan, petugas operasional membuat PPKB keberangkatan di PPSA selambat-lambatnya 3 jam sebelum pelayanan keberangkatan.

2. Kegiatan Pelayanan Kapal Setelah Adanya Sistem Syahbandar Online

Sebelum adanya sistem syahbandar online pelayanan kapal masih menggunakan sistem inapornet, dan tidak semua kegiatan Pelayanan dengan Sistem Inapornet sudah berbasis Online ada beberapa pelayanan yang masih menggunakan Sistem manual seperti kegiatan Pelayanan Memorandum In, Pengajuan Crew List dan Memorandum In, adapun langkah-langkah dalam penanganan Pelayanan kapal dengan menggunakan Sistem Syahbandar Online sesuai yang sudah Penulis teliti selama praktek darat (PRADA) pada perusahaan pelayaran PT. Unggul Sejahtera Raya, oleh penulis di bagi 4 tahap yaitu :

a) Memorandum In

Setelah kapal sandar Agen akan naik ke atas kapal dan mengambil dokumen atau Certificate kapal, kemudian setelah itu agen akan menginput dokumen tersebut kedalam sistem Syahbandar Online, dan setelah itu pihak Syahbandar akan melakukan pengecekan dokumen/ Certificate kapal melalui Sistem, selanjutnya Agen akan menunggu persetujuan (Aprove) kelengkapan dokumen dari pihak Syahbandar Dalam Peraturan PM_154_Tahun_2015 Tentang Pelayanan Surat Persetujuan Syahbandar Secara Online.

Namun sebelum pihak Syahbandar melakukan pengecekan Certificate kapal ada beberapa dokumen syarat yang harus di isi di Sistem Syahbandar Online, sebagai berikut:

1. Lampiran Arrival
2. Lampiran Surat Persetujuan Masuk (SPM)
3. Lampiran surat Permohonan Agen
4. Lampiran Surat Penunjukan Keagenan
5. Lampiran Imigrasi / Crew List In
6. Lampiran Chop Imigrasi (Untuk Kapal Asing)
7. Lampiran Quarantine / Sertifikat Pratique

8. Lampiran Bea Cukai (Dalam Negeri): Manifest / Luar Negeri BC 1.1
 9. Lampiran Last Port Clearance.
 10. Lampiran Surat Pernyataan Kebenaran Dokumen
- b) SPOG (Surat Persetujuan Olah Gerak Kapal)
- SPOG yang ada di Sistem Syahbandar Online di ajukan setelah kapal sandar, guna memberitahukan kepada pihak Syahbandar bahwa kapal sudah sandar di dermaga untuk melakukan kegiatan bongkar muat barang, dalam pengerjaan Spog di Sistem Syahbandar Online, ada beberapa dokumen Syarat yang harus di isi terlebih dahulu, sebagai berikut :
1. Lampiran Surat Persetujuan Masuk (SPM)
 2. Lampiran Surat Permohonan Agen
 3. Lampiran Surat Perintah Kerja
 4. Lampiran Penetapan Penyandaran Kapal (PPK)
 5. Lampiran Surat SPOG dari Inapornet
 6. Lampiran Persetujuan Rencana Pengoperasian Kapal (RPK)
 7. Lampiran Izin Stasiun Radio Kapal Laut
 8. Lampiran Surat Pernyataan Kebenaran Dokumen

Setelah semua dokumen sudah di lampirkan di Sistem Syahbandar Online, maka pihak Syahbandar akan melakukan pengecekan terlebih dahulu, dan jika dokumen yang sudah di input pada sistem sudah benar maka pihak Syahbandar akan menyetujui (Aprove) Permohonan yang di ajukan oleh agen tersebut.

c) Permohonan Crew List

Langkah selanjutnya adalah Permohonan Crew List, setelah Memorandum In di setujui (Aprove) oleh pihak Syahbandar barulah agen dapat mengajukan Permohonan Crew List, langkah pertama yang harus di lakukan adalah mengisi data Awak kapal di Form Crew List yang sudah di siapkan oleh Agen, setelah data awak kapal terisi kemudian masuklah ke permohonan Crew List di sistem Syahbandar Online, dalam mengajukan Permohonan ada dokumen Syarat yang harus di isi, sebagai berikut:

1. Lampiran Surat Permohonan
2. Lampiran Sertifikat Safety Equipment
3. Lampiran Crew In yang disahkan Imigrasi
4. Lampiran Crew Out yang disahkan Imigrasi
5. Lampiran Crew List

6. Lampiran Surat Pernyataan Kebenaran Dokumen

Setelah dokumen syarat sudah terisi dan sudah di submit oleh Agen, Petugas Syahbandar akan melakukan pengecekan terhadap dokumen Permohonan Agen, kemudian setelah permohonan di setujui (Aprove) Petugas Syahbandar, barulah Agen mendapatkan Crew List yang disahkan oleh Syahbandar

d) Memorandum Out

Sebelum kapal berangkat pihak Agen akan mengajukan Permohonan Memorandum Out pada Sistem Syahbandar Online, yang menyatakan bahwa sertifikat kapal telah selesai di periksa oleh pihak Syahbandar, ada beberapa dokumen syarat yang harus di isi di Sistem Syahbandar Online, Sebagai Berikut:

1. Lampiran Departure
2. Lampiran Surat Permohonan Agen
3. Lampiran Surat Penunjukan Keagenan
4. Lampiran Imigrasi / Crew List Out
5. Lampiran Chop Imigrasi (Untuk Kapal Asing)
6. Lampiran Bea Cukai (Dalam Negeri)Manifest/Luar Negeri BC 1.1
7. Lampiran Last Port Clearance
8. Lampiran Surat Pernyataan Kebenaran Dokumen
9. Lampiran Master Sailing Declaration, Instact Stability
10. Lampiran Bukti Pembayaran Jasa Labuh
11. Lampiran Bukti Pembayaran Jasa Tambat
12. Lampiran Bukti Pembayaran Jasa Kenavigasian dan SBNP (Rambu)
13. Lampiran Bukti Pembayaran Jasa Perkapalan
14. Lampiran Persetujuan Karantina Kesehatan
15. Lampiran SPK pandu

Setelah dokumen syarat ini sudah di input pada Sistem Syahbandar Online, kemudian pihak Agen akan menunggu hasil pengecekan dari pihak Syahbandar dan setelah di setujui maka kapal dapat berangkat ke pelabuhan selanjutnya.

3. Hambatan-hambatan dalam Penggunaan Sistem Manual dan Sistem Syahbandar Online

a. Sistem manual

- 1) Proses clearance yang sering terhambat karena banyaknya kegiatan di KSOP sehingga memakan waktu lebih lama.
- 2) Adanya ketidak disiplin yang dilakukan pihak atau petugas instansi – instansi yang terkait mempengaruhi lamanya proses clearance.

- 3) Keterlambatan dalam penerbitan SPOG (Surat Persetujuan Olah Gerak) sehingga membutuhkan waktu yang cukup lama.
 - 4) Terlalu lama menunggu petugas sehingga mengakibatkan lamanya waktu Clearance
- b. Sistem Syahbandar Online
- 1) Minim nya jaringan / sinyal sehingga sering terjadi eror dalam sistem.
 - 2) Adanya kelalaian agen sehingga tidak melakukan pengecekan pada sertifikat yang sudah expired sebelum di input ke dalam sistem
 - 3) Adanya keterlambatan pihak kapal dalam memberitahukan kepada agen bahwa adanya sertifikat kapal yang sudah di perpajang (Endorse) sehingga memperlambat proses Memorandum.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Perbandingan pelayanan jasa pelabuhan dari sistem manual ke sistem syahbandar online terhadap pengguna jasa pelabuhan pada PT. Unggul Sejahtera Raya dilakukan secara manual menghabiskan banyak waktu dan biaya. Semua kegiatan harus dilakukan secara langsung atau face to face ke pihak Kesyahbandaran. Faktor yang mempengaruhi yaitu, banyaknya waktu dan biaya yang dikeluarkan, sebagai contoh, permohonan masih manual, antrian permohonan masih datang ke syahbandar atau secara face to face, masih menggunakan banyak kertas, dan semua permohonan belum dalam satu sistem. Pada proses pelayanan menggunakan sistem Syahbandar Online pengaruh yang dirasakan lebih efisien dan lebih mempermudah pekerjaan Agent dalam memasukan data kapal yang ingin masuk ke pelabuhan

Perbandingan pelayanan jasa pelabuhan dari sistem manual ke sistem syahbandar online terhadap pengguna jasa pelabuhan pada PT. Unggul Sejahtera Raya sangat efektif dan efisien.

1. Disarankan untuk mengatasi kendala karena masih kurang efektif dan efesiennya pelayanan kapal melalui Sistem Syahbandar Online. keterlambatan pihak syahbandar untuk menyetujui data kapal yang dibuat agen dikarenakan sering terjadinya kesalahan sistem.
2. Disarankan untuk memperkuat jaringan internet untuk mengakses Sistem Syahbandar Online dan untuk mengurangi pengaruh dampak dari kendala pelayanan kapal Sistem Syahbandar Online. Selain mengadakan diklat dan sosialisasi kepada pengguna jasa, disarankan untuk selalu memberikan informasi kepada penggunaan jasa apabila ada

perubahan sistem yang baru dan memperbaiki dan mengadakan komputer yang harus digunakan.

DAFTAR REFERENSI

- Danilwan, Y., Sutria, Y., Sabila, F. H., Taruna, T., Said, A. A., Fransiska, E., ... & Rinaldi, F. (2025). Upaya pelestarian lingkungan dan penanggulangan pencemaran sampah di daerah pesisir Desa Pulau Kampai Kabupaten Langkat. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 7(1), 741-744.
- Djamaluddin, A. (2022). *Manajemen operasional pelabuhan*. Unhas Press.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2016). *Daring*. Retrieved from <https://kbbi.kemendikbud.go.id>
- Moeljono, D. (2005). *Budaya korporat dan keunggulan korporasi*. PT EMK.
- Nainggolan, F., Yusnidah, Y., & Sabila, F. H. (2023). Prosedur perpanjangan sertifikat nasional pencegahan pencemaran dari kapal TB Pancaran 118 pada KSOP oleh PT. Dean Shipping Agensi Batam. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif*, 1(4), 316-329.
- Nasution, P. D. V., Dirhamsyah, D., & Sabila, F. H. (2024). Implementasi sistem Inaportnet dalam pelayanan kapal di Terminal Sarana Citra Nusa Kabil pada PT. Snepac Shipping Batam. *Wawasan: Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi dan Kewirausahaan*, 2(4), 265-271.
- Pane, H. C., Ginting, D., & Sabila, F. H. (2024). Sistem pengembalian dan pengambilan container empty di depo PT. Tanto Intim Line Cabang Medan Belawan. *Jurnal Adiguna Maritim Indonesia*, 1(2), 49-53.
- Rakawitan, F., & Sabila, F. H. (2023). Persiapan peralatan dan dokumen sebelum melaksanakan aktivitas bongkar curah kering pada PT Wahana Intradermaga Niaga Belawan. *Jurnal Riset Manajemen*, 1(3), 372-382.
- Rini, N. K. (2022). *Pemasaran agribisnis*. Azka Pustaka.
- Sabila, F. H., Danilwan, Y., & Rafli, M. (2024). Analisis ketersediaan fasilitas bongkar muat terhadap pelayanan di kapal KM Kelud pada PT Peln (Persero) Cabang Medan. *Journal of Maritime and Education (JME)*, 6(2).
- Simarmata, J., & Sabila, F. H. (2023). Proses penerbitan grosse akta kapal di KSOP Khusus Batam pada PT. Gardatama Anugerah Segara Sejahtera Batam. *Jurnal Riset Manajemen*, 1(4), 429-436.
- Siregar, G. A., Siregar, N. S., & Sabila, F. H. (2025). Prosedur penerbitan sertifikat safe manning kapal pada Kantor Syahbandar oleh PT. Gardatama Anugerah Segara Sejahtera Batam. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Ekonomi*, 3(1), 173-181.
- Supriyadi, E., & Hikmah. (2023). *Sistem informasi manajemen jilid 1*. Tohar Media.

- Supriyanto, J. (2013). Pengertian online secara umum. *Temukanpengertian.com*. Retrieved from <https://temukanpengertian.com>
- Wahni, S., Dirhamsyah, D., Handayani, I., & Sabila, F. H. (2024). Penggunaan aplikasi SIMKAPEL dalam pengurusan sertifikat safe manning TB. Samudera Tirta oleh PT. Berlia Ocean Shipping Dumai. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Kreatif*, 2(1), 264-276.