

## **PROSEDUR PELAYANAN JASA KAPAL MENGGUNAKAN SISTEM APLIKASI PHINNISI PADA PT PERUSAHAAN PELAYARAN NUSANTARA PANURJWAN BANJARMASIN**

<sup>1</sup>Helda Dwi Anugeraheni, <sup>2</sup>Indrawati, <sup>3</sup>Rakhel Lia

\*<sup>1,2,3</sup> KPNK, Jurusan Kemaritiman, Politeknik Negeri Samarinda

\*heldaanugeraheni@gmail.com

**Abstrak:** 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 Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan. Metode Penelitian yaitu penelitian kualitatif dengan teknik pengambilan data observasi dan wawancara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur kegiatan pelayanan jasa kapal dengan sistem aplikasi *phinnisi* dan kendala yang dihadapi dalam menggunakan aplikasi *phinnisi* pada PT Perusahaan Pelayaran Nusanara Panurjwan Banjarmasin. Dari hasil penelitian ditemukan bahwa prosedur pelayanan jasa kapal pada PT Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan telah dilakukan dengan sangat baik dan lancar pada sistem Phinnisi dengan 8 langkah yaitu perencanaan dan penetapan *windows* kapal di pelabuhan (*plotting*), keagenan kedatangan kapal (*clearance in*), warta kedatangan kapal, penyadaran kapal, pelayanan kapal selama di pelabuhan, prosedur kapal pindah atau *shifting*, prosedur kapal keluar dari tambatan ke ambang luar, dan keberangkatan. Adapun kendala yang sering dihadapi yaitu sistem *phinnisi* sering mengalami server down karena banyaknya pengguna mengakses server dalam waktu bersamaan.

**Kata kunci:** Pelayanan Jasa Kapal, Aplikasi *Phinnisi*

### **PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan salah satu negara yang mengembangkan sayap dalam dunia perdagangan baik dalam negeri maupun luar negeri. Untuk itu diperlukan sarana transportasi berupa kapal sebagai penghubung antar pulau dan antar negara. Pelayaran mempunyai peranan yang sangat penting karena hampir sebagian besar

kegiatan ekspor dan impor menggunakan jasa pelayanan perusahaan pelayaran yang mengoperasikan transportasi laut. Transportasi kapal mempunyai keuntungan yang lebih besar dibanding dengan transportasi lainnya karena memiliki daya angkut yang lebih banyak dengan biaya relatif murah dan risiko yang lebih kecil. Kapal yang

biasanya digunakan dalam pengiriman barang adalah kapal *container* (Rubiyanto, 2017).

Kalimantan Selatan yang dikenal sebagai pulau yang memiliki julukan sebagai “Kota Seribu Sungai”, sehingga diartikan banyaknya aktivitas keterkaitan dengan pelayaran yang salah satunya berada di Pelabuhan Trisakti (Sadikin, 2020). Pelabuhan Trisakti adalah pelabuhan terbesar dan tersibuk di Kalimantan yang terletak di Banjarmasin. Pelabuhan ini berfungsi sebagai pintu gerbang arus keluar masuk barang ekspor-impor maupun barang antar pulau dan negara. Pelabuhan ini merupakan pelabuhan kelas IA dalam lingkungan Pelindo III. Sementara untuk terminal pelayanannya dibagi menjadi dua, yaitu terminal penumpang dan terminal peti kemas. (Winner, Endah dan Kumala Sari, 2017).

Untuk mengintegritaskan sistem informasi kepelabuhanan yang standar dalam melayani kapal dan barang secara fisik dari seluruh instansi dan pemangku kepentingan, Kementerian Perhubungan Laut menerapkan sistem *Inaportnet*, yakni sistem layanan tunggal secara elektronik berbasis internet yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 8 Tahun 2022 tentang cara pelayanan kapal melalui *Inaportnet*. *Inaportnet* itu sendiri adalah pelayanan kapal dan barang, yang meliputi kapal masuk, kapal pindah, kapal keluar, perpanjangan tambat, dan pembatalan pelayanan (Indra, Sagala dan Belawan, 2023).

Dalam pengurusan kedatangan dan keberangkatan kapal harus mengikuti ketentuan dan prosedur yang dibuat oleh masing-masing instansi pelabuhan. Tugas dari agen pelayaran

hanya memastikan agar syarat-syarat dalam pengoperasian kapal dapat terpenuhi. Apabila terdapat kekurangan atau ketidaksesuaian dengan prosedur yang ada, hal ini akan menghambat kelancaran penanganan kapal baik pada saat perencanaan sandar kapal di pelabuhan ataupun jadwal keberangkatan kapal. Oleh sebab itu, sistem dan prosedur penanganan kapal untuk kedatangan maupun keberangkatan kapal akan sangat menunjang mutu pelayanan kapal, sehingga akan meminimalisir kendala yang mungkin terjadi dalam kegiatan operasional kapal (Dewi, 2020).

*Phinnisi* adalah sebuah inovasi sistem operasi layanan kapal yang dikembangkan oleh Pelindo, guna 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 Banjarmasin salah satunya adalah PT Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan (PPNP) Banjarmasin. Perusahaan ini merupakan unit bisnis dari PT Samudera Indonesia yang merupakan perusahaan keagenan yang bergerak di bidang pengiriman barang antarpulau menggunakan kapal *container* dan logistik.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui prosedur kegiatan pelayanan jasa kapal dengan sistem aplikasi *Phinnisi* pada PT Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan Banjarmasin dan untuk mengetahui kendala yang terjadi dalam pelayanan jasa kapal menggunakan sistem aplikasi *Phinnisi* pada PT

Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan Banjarmasin.

## TINJAUAN PUSTAKA

### *Inaportnet*

Sistem *Inaportnet* adalah suatu sistem pengoperasian dan pengintegrasian kegiatan pelayanan dan perizinan (*clearance*) dari instansi terkait (*government agencies*) yang melaksanakan kegiatan di pelabuhan, sehingga mampu meningkatkan kinerja kegiatan perdagangan dan lalu lintas barang, mempercepat proses *port clearance*, sehingga memungkinkan pengiriman dokumen melalui satu *gateway* portal yang dapat diakses dari lokasi atau entitas mereka yang terkoneksi dalam sistem *Inaportnet* ini. Setiap instansi terkait melakukan transaksi *clearance* sesuai kewenangannya masing-masing yang dipusatkan dalam suatu sistem aplikasi serta dalam satu dokumen aplikasi. Setiap aplikasi atau teknologi informasi komunikasi selalu memiliki karakteristiknya masing-masing (Agus Setiono dan Melinda, 2022).

Tujuan utama pembangunan sistem *Inaportnet* yaitu mempercepat penyelesaian proses, peningkatan efektifitas dan kinerja penanganan kegiatan perdagangan dan lalu lintas barang, terutama mendorong percepatan proses *port clearance*. Tujuan kedua adalah meminimalisir waktu dan biaya yang diperlukan dalam seluruh kegiatan *port clearance*, terutama terkait proses pelayanan kapal di pelabuhan (Malisan dan Tresnawati, 2019).

Pengguna sistem *Inaportnet* adalah instansi pemerintah dan badan usaha pelabuhan serta pelaku industri logistik di Indonesia yang memanfaatkan jasa kepelabuhan

seperti: Perusahaan Pelayaran/Agen, Perusahaan Bongkar Muat (PBM) dan Jasa Pengurusan Transportasi (JPT) (Ridwan, Pamungkas dan Noto, 2021).

### *Phinnisi*

*Phinnisi (Vessel Management System)* adalah aplikasi yang mengakomodir kebutuhan dari kegiatan pelayanan kapal. Adapun kegiatan pelayanan kapal tersebut dimulai dari melakukan pengajuan pelayanan kapal (terintegrasi dengan *Inaportnet*), perencanaan terhadap *resource* dan *schedulanya*, realisasi terhadap kegiatan pelayanan kapal, sampai dengan kebutuhan *billing* dan *reporting* (Pelindo, 2023).

*Phinnisi* merupakan *platform* sistem operasi layanan kapal yang bersifat *end-to-end*, yang menjadi salah satu pilar dalam mewujudkan tujuan NLE. Dengan jaringan terpusat dan terintegrasi, *Phinnisi* sekaligus mentransformasi proses bisnis pelayanan kapal di pelabuhan secara menyeluruh. Melalui fitur terpadu dari *order management* hingga *billing* dan *reporting*, *Phinnisi* menciptakan efisiensi baru dengan dukungan siklus *order-to-cash* dan *record-to-report* dalam satu *platform*. Hal ini selaras dengan strategi pemerintah dalam upaya transformasi pelabuhan dan optimalisasi pendapatan negara (Pelindo, 2023).

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi serta observasi dengan narasumber staf PT Pelayaran Nusantara Banjarmasin.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan hal-hal sebagai berikut:

1. Pelayanan jasa menggunakan sistem aplikasi *Inaportnet* dan *Phinnisi* dalam kedatangan kapal terdapat 8 (delapan) prosedur kegiatan yaitu sebagaimana terlampir pada lampiran 1.
2. Terdapat kendala yang terjadi dalam pelayanan jasa kapal menggunakan aplikasi *Phinnisi* yaitu sistem server sering down sehingga tidak bisa diakses serta kendala berupa keterlambatan estimasi karena faktor cuaca dan kegiatan.

Dari hasil penelitian tersebut diatas, maka dibahas sebagai berikut:

1. Pelayanan jasa menggunakan sistem aplikasi *Phinnisi* pada PT Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan Banjarmasin mulai dari kapal berangkat dari pelabuhan muat hingga kapal berada di dermaga pelabuhan tujuan, pada proses pelayanan kapal tersebut terdiri dari beberapa kegiatan mulai dari mempersiapkan perencanaan *open stack* khusus kapal *container*, *plotting* atau penetapan *windows* kapal hingga menjalankan dan mengisi sistem *Inaportnet*, dan sistem aplikasi *Phinnisi* atau *Vessel Management System (VMS)*.

Untuk sistem *Inaportnet* itu sendiri kegiatan yang dilakukan terdiri dari kegiatan pengajuan keagenan kedatangan kapal kepada KSOP hingga pengisian warta kedatangan kapal, pengajuan layanan kapal yang terdiri dari layanan kapal pindah, layanan PNBP jasa navigasi dan sebagainya sehingga pengisian data untuk pengajuan

keberangkatan kapal. Pasa sistem aplikasi *Phinnisi* atau *Vessel Management System (VMS)* terdapat jasa layanan yang disediakan oleh PT Pelindo III Persero Cabang Banjarmasin yaitu pelayanan jasa pandu, tunda, labuh tambat, dan air bersih. Dalam prosedur pelayanan kedatangan kapal terdapat 8 prosedur kegiatan diantaranya:

2. Perencanaan dan penetapan *windows* kapal di pelabuhan (*plotting*).
3. Keagenan kedatangan kapal (*clearance in*).
4. Warta kedatangan kapal.
5. Penyadaran kapal.
6. Pelayanan kapal selama di pelabuhan.
7. Prosedur kapal pindah atau *Shifting*.
8. Prosedur kapal keluar dari tambatan ke ambang luar.
9. Keberangkatan

Sesuai dengan keterangan *flowchart* prosedur kegiatan pelayanan jasa menggunakan *Inaportnet* dan *Phinnisi* pada PT Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan Banjarmasin:

1. Pada prosedur pertama yaitu perencanaan dan penetapan *windows* kapal di pelabuhan (*plotting*), PT Pelindo III (Persero) Cabang Banjarmasin dalam memberikan pelayanan jasa kapal di pelabuhan Trisakti Banjarmasin mempunyai prosedur untuk jasa kapal yaitu dimulai sejak kantor PT Pelindo III (Persero) Cabang Banjarmasin mendapatkan jadwal kedatangan kapal kemudian dilakukan persiapan berupa rapat koordinasi yang disebut rapat *plotting* yang terdiri dari divisi perencanaan dan rendal, kepanduan, usaha terminal.

Rapat plotting ini bertujuan untuk mengetahui posisi kapal terbaru dan untuk menetapkan kapan kapal akan dibawa masuk, kapan kapal mulai bongkar muat, dan kapan kapal selesai bongkar muat sampai kapal ditarik keluar. Sebelum proses pelayanan kapal masuk akan dilaksanakan, perusahaan pelayaran/agen pelayaran diminta memberikan rencana kedatangan kapal atau biasanya jadwal rutin kapal masuk kepada divisi rendal dan kependuan. Perusahaan pelayaran/agen pelayaran paling lambat sehari sebelum kapal masuk/tiba mengajukan

Permintaan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB) kepada divisi rendal dan kependuan, dalam pengisian RPK-OP ini sering terjadi kelambatan karena aplikasi yang digunakan sering gangguan. Untuk kapal-kapal yang akan bersandar dan melakukan kegiatan bongkar muat di dermaga PT Pelindo III (Persero) Cabang Banjarmasin, adapun skema prosedurnya terdapat pada lampiran 2.

Adapun penjelasan alur kegiatan adalah sebagai berikut:

- a. Perusahaan/agen pelayaran menyampaikan Pemberitahuan Kedatangan Kapal (PKK) secara elektronik melalui aplikasi sistem pelayanan kapal Pelabuhan Trisakti Banjarmasin.
- b. Perusahaan/agen pelayaran menyampaikan dokumen kapal barang serta konfirmasi kepastian waktu kedsatangan kapal ke loket pelayanan perencanaan. Dokumen yang disampaikan perusahaan pelayaran/agen pelayaran, antara

lain sebagai berikut:

- 1) *Print out* PPKB & PKK.
  - 2) CVIA (*Continner Vessel Identification Advice*), didalam dokumen tersebut menjelaskan rincian jumlah container yang akan dibongkar dan dimuat.
  - 3) *Manifest* dan/atau *Loading List*/daftar rencana muat atau dokumen sejenis yang menyatakan jumlah & jenis barang serta pelabuhan muat dan bongkar.
  - 4) Izin Barang berbahaya dari Adpel (jika ada kegiatan B/M Barang Berbahaya);
  - 5) Dokumen Pabean untuk kegiatan *Export Import*.
  - 6) *Stowage Plan*.
  - 7) Dokumen-dokumen lain yang terkait dengan kegiatan bongkar muat.
- c. Dilakukan rapat *plotting* untuk penetapan kapal kapan disandarkan, kapal mulai bongkar muat dan sampai kapal selesai bongkar muat sampai kapan kapal ditarik keluar dermaga.
  - d. Melakukan pengisian data RPK-OP sesuai dengan data yang telah disepakati pada saat rapat *plotting* oleh Divisi Rendal dan Perencanaan.
  - e. Petugas Perencanaan Penambatan Kapal dan *Operation Planning* (RPK- OP) dan menyampaikan secara elektronik kepada PPSA Cabang Pelabuhan Trisakti Banjarmasin.
  - f. Petugas perencanaan PPSA melakukan pengecekan kebenaran dokumen dan menetapkan waktu permintaan pelayanan kapal dan barang pada PPKB untuk selanjutnya didistribusikan secara elektronik ke unit-unit pelayanan terkait.

- g. Petugas PPSA melakukan evaluasi & validasi RPK-OP, dan hasil validasi langsung diterima terminal operator secara elektronik.
  - h. Selama kapal ikat tali ke tambatan, berada ditambatan sampai dengan lepas tali dari tambatan, petugas pangkalan melakukan pengawasan/ monitoring aktifitas bongkar muat serta dibuatkan laporan harian kapal, sisa bongkar muat, serta SPK (Surat Perintah Kerja) realisasi ikat dan lepas tali.
2. Prosedur kedua yaitu terkait keagenan kedatangan kapal (*clearance in*). Setelah ditetapkan *windows* kapal berupa waktu penyandaran kapal untuk kegiatan bongkar muat dan ditetapkan lokasi dermaga pada rapat plotting sebelumnya, maka agen mengajukan keagenan kedatangan kapal. Kegiatan mengurus perizinan kedatangan kapal dilakukan melalui sistem *Inapornet* dan keagenan kapal diajukan kepada KSOP melalui *Inapornet* dengan memasukkan nomor RPK (Rencana Pengoperasian Kapal), nomor RPK di dapat dari link [simlala: https://simlala.dephub.go.id/pusatdat](https://simlala.dephub.go.id/pusatdat)
- a. Berikut adalah gambar dari layout Layanan Kedatangan kapal di sistem *Inapornet*:
    - a. Penginputan Rencana Pengoperasian Kapal pada Trayek harus memasukkan nomor RPK / PKKA / PPKN / Tanda Pendaftaran Kapal. Untuk mendapatkan nomor RPK / PKKA / PPKN / Tanda Pendaftaran Kapal kita harus mencari datanya di sistem yang bernama SIMLALA.
      - b. Buka situs <https://simlala.dephub.go.id/pusatdat>
      - c. Setelah masuk ke menu utama Simlala kemudian klik *E-Service*, kemudian mengklik RPK.
      - d. Setelah mengklik RPK kemudian klik kata kunci pencarian berdasarkan nama kapal, dan mengklik nama kapalnya munculah No. RPK.
      - e. Ketika nomor RPK didapat kemudian di salin dimasukkan ke dalam menu permohonan keagenan “kedatangan” dalam *Inapornet*.
3. Prosedur ketiga yaitu warta kedatangan kapal. Setelah pengajuan keagenan disetujui oleh KSOP, agen membuat warta kapal masuk dan mengisi form data kapal yang berisi form data PBM (Perusahaan Bongkar Muat) dan data JPT (Jasa Pengurusan Transportasi) data kapal dan data spesifikasi kapal. Setelah data disimpan agen menyiapkan data dan dokumen yang harus di upload di warta kedatangan. Adapun format yg harus di lengkapi yang terdiri dari *manifest* kapal dengan data (*manifest* dan *stowage*), mengisi data awak kapal (*crewlist*), data *manifest* bongkar muat, dokumen kapal dan data pelabuhan dan yang terakhir mengisi form data bongkar muat. Kemudian jika sudah terpenuhi semua syarat dan data dokumen kapal, kemudian warta yang berupa Permohonan Kedatangan Kapal (PKK) dan Surat Persetujuan Masuk) dikirim ke KSOP.

Setelah warta kedatangan kapal disetujui oleh KSOP, agen mengajukan pemanduan kapal untuk dipandu masuk ke rede Pelabuhan Trisakti kepada PT Pelindo III (Persero) Cabang Banjarmasin melalui link *Vessel Management Service* (VMS) yaitu

<https://phinnisi.pelindo.co.id/login>.

Di dalam VMS mengajukan Permohonan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB) kedatangan/PPKB pertama. Petugas kepanduan dari PT Pelindo III (Persero) Cabang Banjarmasin menetapkan petugas pandu dan waktu pemanduan kapal yang kemudian dari penetapan tersebut di dalam sistem akan terkirim Permohonan Pergerakan Kapal (PPK) kepada KSOP bagian Lalulintas Angkutan Laut (LALA) untuk diverifikasi dan disetujui. Setelah PPK disetujui oleh bagian LALA KSOP di dalam sistem akan terkirim Surat Persetujuan Olah Gerak (SPOG) kapal. Setelah SPOG disetujui terbit akan muncul Surat Perintah Kerja (SPK) pemanduan kapal.

Prosedur selanjutnya yaitu penyandaran kapal. Setelah disepakati waktu, tempat dan jumlah bongkar muatnya kapal, agen melalui *Inapornet* mengajukan permohonan layanan kapal pindah ke bagian LALA KSOP. PBM juga melalui *Inapornet* untuk mengajukan Rencana Kerja Bongkar Muat (RKBM) ke bagian LALAKSOP. Setelah RKBM disetujui oleh bagian LALA KSOP, Perusahaan

Bongkar Muat (PBM) menetapkan Rencana Penyandaran Kapal dan Operasional (RPK-OP) di aplikasi *Phinnisi*. Sementara itu, setelah permohonan layanan kapal pindah disetujui oleh bagian LALA KSOP dan RPK-OP ditetapkan oleh PBM melalui *Phinnisi* mengajukan Permohonan Pelayanan Kapal dan Barang (PPKB kedua/penyandaran kapal). Setelah diajukan petugas kepanduan dari PT Pelindo III (Persero) Cabang Banjarmasin menetapkan petugas pandu dan waktu pemanduan kapal yang kemudian dari penetapan tersebut di dalam sistem akan terkirim Permohonan Pergerakan Kapal (PPK) kepada KSOP bagian Lalu lintas Angkutan Laut (LALA) untuk diverifikasi dan disetujui. Setelah PPK disetujui oleh bagian LALA KSOP di dalam sistem akan terkirim Surat Persetujuan Olah Gerak (SPOG) kapal. Setelah SPOG disetujui terbit akan muncul Surat Perintah Kerja (SPK) pemanduan kapal. Adapun prosedur dalam mengajukan PPKB kedua yaitu penyandaran di aplikasi *Phinnisi*:

- a. Setelah semua sudah di *approve* kembali lagi ke sistem aplikasi *Phinnisi* lagi untuk melakukan layanan PPKB kedua untuk kapal sandar.
- b. Lalu pilih “*SHIFTING*” melanjutkan pengisian data kapal sandar dengan RPK muncul dari *planner* dan klik ceklist centang supaya bisa *menginput* data lainnya.

- c. Setelah itu, mengisi *Pilot*, *Tugboat*, dan *Kepil*.
- d. Setelah itu *save* dan klik PPKB pembayaran EPB (ikon cetak warna merah) lalu klik *hold*.
- e. Setelah melakukan pembayaran, menunggu SPK Pandu di *approve* (warna hijau) lalu bisa melanjutkan pembuatan SPOG sandar dan kapal pindah.
- f. Lalu membuat SPOG sandar di *Inaportnet* dengan mengisi keperluan sandar, kegiatan pindah, dan waktu SPOG (estimasi sandar dikurangi ½-1 jam).
- g. Membuat kapal pindah labuh dengan mengisi TPKB CC1 ke Rede Trisakti, keperluan lepas, dan tanggal estimasi berangkat, dan selesai dengan selisih 15 menit. Tunda pemanduan disamakan waktu estimasi berangkat dan mengupload *manifest* bongkar.

Beberapa layanan yang tersedia di Portal *Phinnisi* atau *Vessel Management Service (VMS)* pelayanan jasa pandu, pelayanan jasa tunda, kapal tambat, kapal ketika labuh. Salah satu usaha PT Pelindo III (Persero) Cabang Banjarmasin adalah pelayanan jasa pandu yang bertujuan untuk menjaga keselamatan kapal, penumpang dan muatannya sewaktu kapal memasuki alur pelayaran menuju dermaga atau kolam pelabuhan untuk bertambat karena kedalaman air sungai sangat rendah, kegiatan pandu membantu Nahkoda agar olah gerak kapal dapat dilakukan dengan aman, tertib dan lancar. Wajib pandu diharuskan pada

kapal yang berukuran tonase kotor GT 500 atau lebih dan panjang maksimal 120 meter dan kedalaman 7 meter yang berlayar di perairan wajib pandu. Karena terbatasnya mesin kapal, arus, cuaca serta kedalaman alur pelayaran maka kapal harus menggunakan kapal tunda untuk proses penundaan kapal. Berikut merupakan gambar proses penundaan kapal, sebagai berikut:

Ketika petugas pandu telah menyelesaikan pemanduannya, maka petugas tambatan melaksanakan pelayanan tambatan sebagaimana yang telah ditetapkan sampai dengan kapal tambat dan sandar di dermaga yang sudah ditetapkan pada penetapan *plotting*. Pelayanan jasa kapal ketika labuh diterapkan kepada kapal-kapal yang akan masuk dan keluar di area Pelabuhan Trisakti Banjarmasin, karena *draft* atau kedalaman air sedang surut dan tidak memungkinkan kapal tersebut dibawa masuk ke area Pelabuhan Trisakti Banjarmasin dan dibawa keluar ke luar daerah pelabuhan.

4. Prosedur kegiatan kelima adalah tentang pelayanan kapal selama di pelabuhan. Aktivitas di KSOP Banjarmasin dalam rangka mengurus perizinan olah gerak (kedatangan, penyandaran dan keberangkatan) kapal dan membayar Pendapatan Negara Bukan Pajak (PNBP) jasa navigasi dan labuh kapal serta mengurus kebutuhan awak kapal (buku pelaut). Ketika kapal telah berada di area dermaga maka Agen PT Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan dalam melaksanakan pengambilan dan pengecekan

dokumen kapal ke atas kapal, dan mengambil dokumen kapal untuk dilakukan verifikasi dan *checking* di kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) dan Kantor Kesehatan Pelabuhan (KKP). Agar dapat dilakukan pengesahan awak kapal dan muatan, dokumen-dokumen yang harus dibawa ke kantor KSOP meliputi: *crewlist*, surat permohonan pengesahan *crew*, dokumen kapal sesuai dengan ketentuan kapal tersebut, memorandum dilampiri dengan SPB terakhir, dokumen kapal dan *sailling declaration*. Selain di kantor KSOP agen juga membawa beberapa dokumen ke Kantor Kesehatan Pelabuhan agar diterbitkan Surat Persetujuan Berlayar dari kantor Kesehatan Pelabuhan, adapun dokumen yang harus disiapkan oleh agen sebagai berikut : buku kesehatan kapal, *Crewlist*, Surat Pernyataan Kesehatan dari Pelabuhan Asal, PKK (Pemberitahuan Kedatangan Kapal), PHC, dan sebagainya. Selain KSOP dan KKP verifikasi dan *checking*.

5. Prosedur keenam yaitu prosedur kapal pindah/*shifting*. Ketika kapal masuk dalam suatu pelabuhan dan sudah melakukan proses penyandaran, tidak tertutup kemungkinan terjadi perubahan tempat yang menyebabkan kapal harus berpindah. Dalam hal ini umumnya lebih disebabkan karena kurang siapnya infrastruktur pelabuhan sehingga ketika kapal sudah sandar terpaksa harus pindah. Kronologis perpindahan kapal baik Penyampaian Permintaan Kapal Pindah pada

dokumen PSAD/PPKB dari Perusahaan Pelayaran (Agen) paling lambat disampaikan 4 jam sebelum kapal bergerak dari tempat tambat pertama atau sebelumnya ke tempat tambat kedua atau berikutnya.

Pada pihak Pelindo mengecek sarana pemanduan dan penambatan serta penyediaan informasi posisi penggunaan tambatan secara grafis via portal Portnet, pada Penetapan pelayanan pandu, tunda dan tambat untuk kapal pindah oleh Pelindo. Paling lambat 1 jam sejak PPKB/PSAD diterima. Pada in house sistem Pelindo dilakukan pengecekan saldo CMS, posisi piutang dan pelunasan upper Perusahaan Pelayaran (agen) yang bersangkutan. Pada Penerbitan Surat Pengawasan Olah Gerak (SPOG) dari Adpel. Paling lambat 1 jam sejak respon penetapan pelayanan pandu, tunda dan tambat diterbitkan oleh Pelindo. Sebelum penerbitan SPOG dimungkinkan ada pengecekan fisik kapal oleh Adpel terkait dengan keseimbangan kapal, posisi muatan diatas kapal, dan lain-lain. Serta Penerbitan Surat Perintah Kerja pemanduan dan penambatan. Paling lambat 30 menit sejak SPOG diterbitkan Adpel. Service Level Agreement (SLA) pelayanan pemanduan dan penambatan secara terinci diatur dalam sistem dan prosedur internal Pelindo.

6. Prosedur ketujuh yaitu prosedur kapal keluar dari tambatan ke ambang luar. Prosedur kapal keluar dari tambatan dermaga PT Pelindo III (Persero) Cabang Banjarmasin sebagai berikut:

- a. Perusahaan pelayaran/Agen pelayaran mengajukan PPKB kepada divisi Perencanaan PT Pelindo III (Persero) Cabang Banjarmasin selambat-lambatnya 10 jam sebelum kapal keluar.
  - b. Perusahaan pelayaran melaksanakan pembayaran selambat-lambatnya satu hari sebelum kapal keluar, selanjutnya divisi Keuangan PT Pelindo III (Persero) Cabang Banjarmasin menerbitkan bukti Pembayaran.
  - c. PPKB sudah ditetapkan oleh divisi Perencanaan PT Pelindo III (Persero) Cabang Banjarmasin.
  - d. Dilakukan proses pelayanan, selanjutnya dimasukkan ke laporan harian kapal keluar.
  - e. Divisi Perencanaan PT Pelindo III (Persero) Cabang Banjarmasin yaitu petugas pangkalan mengawasi kapal selama berada di tambatan sampai lepas di tambatan.
7. Prosedur selanjutnya yaitu keberangkatan kapal. Kegiatan mengurus perizinan keberangkatan kapal dilakukan melalui *Inapornet*. Kapal yang akan diberangkatkan, secara administrasi kapal posisi berada di area labuh. Untuk hal tersebut dilakukan permohonan layanan kapal pindah dari dermaga menuju area labuh, dengan mengisi data pada tool yang disediakan di *Inapornet* untuk diverifikasi dan disetujui oleh petugas LALA KSOP. Setelah permohonan layanan kapal pindahnya disetujui, agen mengajukan PPKB keluar dari

kade (PPKB ke tiga) di *Phinnisi*. Setelah diajukan petugas kepanduan dari PT. Pelindo III (Persero) Cabang Banjarmasin menetapkan petugas pandu dan waktu pemanduan kapal yang kemudian dari penetapan tersebut di dalam sistem akan terkirim Permohonan Pergerakan Kapal (PPK) kepada KSOP bagian Lalulintas Angkutan Laut (LALA) untuk diverifikasi dan disetujui. Setelah PPK disetujui oleh bagian LALA KSOP di dalam sistem akan terkirim Surat Persetujuan Olah Gerak (SPOG) kapal. Setelah SPOG disetujui terbit akan muncul Surat Perintah Kerja (SPK) pemanduan kapal.

Agen mengajukan permohonan keagenan keberangkatan kapal dengan memasukkan nomor PKK kapal yang diberangkatkan. Adapun kapal yang akan diberangkatkan sebelumnya sudah memiliki RPK-OP, jika belum ada RPK-OP maka kapal yang akan diberangkatkan tidak dapat diurus perizinannya. Setelah keagenan kapal disetujui oleh KSOP kemudian agen mengisi Form Data kapal, Data Keberangkatan kapal dan Data Spesifikasi Kapal yang selanjutnya mengisi warta keberangkatan kapal dengan mengupload dokumen dokumen muatan serta data kewajiban kapal.

Dokumen tersebut diantaranya seperti: kwitansi navigasi kapal yang masih berlaku (masa berlakunya satu bulan semenjak tanggal pembayaran), SPB dari karantina kesehatan, *sailing declaration* dari nakhoda kapal, kwitansi VTS, dan dokumen lain sesuai *manifest* muatan jika ada

muatan berkebutuhan khusus, maka wajib dilampirkan dokumen muatannya. Setelah semua data-data pada warta keberangkatan kapal telah dilengkapi kemudian mengisi waktu pemanduan kapal keluar. Setelah data lengkap, kemudian warta keberangkatan kapal berupa permohonan Surat Persetujuan Berlayar (SPB) dan Laporan keberangkatan Kapal (LKK) dikirim. Jika LKK disetujui oleh petugas LALA KSOP, agen membayar tagihan PNBP jasa labuh yang tagihannya muncul pada layanan PNBP pada *Inapornet*. Selain itu, agen mengajukan PPKB Keberangkatan (PPKB ke empat) di *Phinnisi*. Jika PPKB Keberangkatan ditetapkan oleh petugas kepanduan, tagihan PNBP jasa labuhnya dilunasi dan daftar pengawakan kapal (Kepelautan) disetujui oleh petugas pengawakan KSOP, maka terkirim permohonan persetujuan Laporan Kedatangan dan Keberangkatan Kapal (LK3). Setelah LK3 disetujui oleh petugas LALA KSOP akan terkirim permohonan Surat Persetujuan Berlayar (SPB). Setelah SPB disetujui dan diterbitkan, agen mengantar SPB dan dokumen-dokumen kapal. Adapun beberapa kendala yang dihadapi pada pelayanan jasa kapal menggunakan sistem aplikasi *Phinnisi* dalam melakukan kapal masuk dan sandar yang diantaranya:

1. Sistem aplikasi *Phinnisi* yang mengalami gangguan (*server down*) dan *human error*. Kendala yang dialami beberapa pengguna sistem aplikasi *Phinnisi* adalah sistem yang sering

gangguan (*server down*) dan *human error*. Hal ini disebabkan oleh faktor banyaknya pengguna yang mengakses *server* tersebut dalam waktu yang bersamaan. Adapun kendala aplikasi tersebut adalah ketika *login* di sistem aplikasi tidak muncul kode *capcha*, sehingga agen tidak bisa melakukan pemesanan kapal pandu untuk kapal sandar. Setelah itu, setiap pembayaran jasa pelayanan kapal masuk dan sandar sering *error* dan tidak terdata nominal saldonya. Pada saat terjadinya gangguan, pihak agen harus menghubungi atau melaporkan kepada pihak PT Pelindo III (Persero) Cabang Banjarmasin untuk melakukan proses lebih lanjut menggunakan grup *WhatsApp* yang tergabung dengan keagenan lain. Perancangan aplikasi *Phinnisi* terjadinya adanya *human error* dengan kesalahan yang diakibatkan karena perancangan atau desain sistem kerja yang kurang baik dan ketidaksesuaian dalam pemakaian peralatan tersebut, maka cepat atau lambat akan terjadi.

2. Ketika kapal sandar  
Pada saat kapal akan sandar juga terdapat kendala yaitu panjang dan lebar alur pelayaran, kedalaman air (*draft air*) dan keterlambatan estimasi karena faktor cuaca dan kegiatan. Karena, Pelabuhan Trisakti Banjarmasin merupakan pelabuhan sungai maka kendalanya yaitu lebar alur pelayaran yang harus dilewati kapal-kapal yang akan lewat alur pelayaran harus mengantri, antara kapal yang masuk dan keluar di

kawasan Pelabuhan Trisakti Banjarmasin sehingga memakan waktu yang cukup untuk menunggu sebelum kegiatan bongkar muat. Pelabuhan Trisakti Banjarmasin dalam pelayanan kapal masuk dan kapal yang keluar harus mempertimbangkan kedalaman air, dan pasang surut air laut, dan kedalaman sungai pun kurang dalam. Sungai Barito sangat dipengaruhi oleh pasang surut air laut, pada musim kemarau air permukaan sering menjadi masalah bagi dunia pelayaran *draft* kapal yang masuk maupun keluar area alur pelayaran harus menyesuaikan dengan *draft* air Sungai Barito.

Hal tersebut diatasi oleh instansi pemerintah terkait dalam menangani keluar masuk kapal di area Pelabuhan Trisakti dengan mengatur jadwal atau *berthing windows*, dan menetapkan *draft* air perhari atau yang sering disebut *Sailing draft*. Jika *draft* kapal tidak sesuai dengan *draft* air, maka dipastikan kapal yang akan masuk ke alur pelayaran ataupun keluar area pelayaran dipastikan wajib berlabuh dan menunda dalam penyandaran atau kegiatan selanjutnya. Adanya keterlambatan baik dalam hal keterlambatan kegiatan bongkar muat di dermaga yang menyebabkan keterlambatan kedatangan (ETA) atau keberangkatan (ETD), selain masalah dalam kegiatan bongkar muat saat sandar, kendala lain terjadi ketika ada masalah karena keterlambatan kedatangan kapal dari pelabuhan asal (Tanjung Priok) maka dipastikan kedatangan kapal sedikit terlambat menuju

Banjarmasin dari estimasi waktu yang telah ditentukan, keterlambatan tersebut bisa terjadi di pelabuhan asal ataupun bisa terjadi dipelabuhan tujuan dikarenakan Kapal PT. Perusahaan Pelayaran Nusantara Banjarmasin yang masuk ke Pelabuhan Trisakti tersebut hanya *liner* dari pelabuhan Tanjung Priok-Banjarmasin, kendala tersebut bisa terjadi di Pelabuhan Trisakti maupun di Pelabuhan Tanjung Priok.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan selama melaksanakan penelitian di PT Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pihak keagenan oleh PT Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan dalam prosedur pelayanan jasa kapal dengan sangat baik dan lancar dengan mengikuti prosedur yang dapat mengatur kelancaran dalam kegiatan mulai dari pengurusan kedatangan kapal (*clearance in*) sampai dengan pengurusan keberangkatan kapal (*clearance out*) yang berjalan dengan optimal meskipun ada beberapa kendala yang dihadapi. Dalam pelayanan jasa menggunakan sistem aplikasi *Inaportnet* dan *Phinnisi* dalam kedatangan kapal terdapat 8 (delapan) prosedur kegiatan yaitu: perencanaan dan penetapan *windows* kapal di pelabuhan (*plotting*), keagenan kedatangan kapal (*clearance in*), warta kedatangan kapal, penyadaran kapal, pelayanan kapal selama di pelabuhan, prosedur kapal pindah atau *shifting*, prosedur

kapal keluar dari tambatan ke ambang luar, dan keberangkatan.

2. Kendala yang dialami beberapa pengguna sistem aplikasi *Phinnisi* adalah sistem yang sering gangguan (*server down*).

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Setiono, B. dan Melinda, N. (2022) “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sistem Inaportnet Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa,” *Jurnal Aplikasi Dan Kepelabuhanan*, 13(1). Tersedia pada: <https://doi.org/10.30649/japk.v13i1.89>.
- Andra, J. (2020) “Pelayanan Jasa Keagenan Dalam Menangani Kapal Mt. Navig8 Stellar Di Pelabuhan Kelas 1 Dumai Oleh PT. Pelayaran Cahaya Papua.” Tersedia pada: <http://repository.unimar-amni.ac.id/id/eprint/3054>.
- Annisa, R.N., Ugiarto, M. dan Rosmasari (2017) “Sistem Inventaris Sarana dan Prasarana Di Fakultas Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi Universitas Mulawarman,” *Prosiding Seminar Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi*, 2(1), hal. 69–72. Tersedia pada: <https://media.neliti.com/media/publications/226444-sarana-dan-prasarana-yang-baik-menjadi-b-58a5a96c.pdf>.
- Dewi, A.M. (2020) “Optimalisasi Proses Sandar Kapal Km. Mutiara Timur 1 Oleh Pt. Atosim Lampung Pelayaran Cabang Semarang Di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang,” *Prosiding NSMIS* 2, 2(1), hal. 23-27.
- Dirhamsyah (2021) “Penanganan *Clearance In* dan *Clearance Out* Kapal Berbendera Asing Dengan Sistem Inaportnet Pada PT. Usdaseroja Jaya Cabang Dumai,” *Jurnal Wahana Inovasi: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat UISU*, 10(2), hal. 254–264.
- Halawa, S. (2016) “Perancangan Aplikasi Pembelajaran Topologi Jaringan Komputer Untuk Sekolah Menengah Kejuruan (SMK) Teknik Komputer Dan Jaringan (TKJ) Dengan Metode Computer Based Instruction,” *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 3(1), hal. 66–71. Tersedia pada: <https://doi.org/10.30865/jurikom.v3i1.53>.
- Hani Sabila, F. dan Rahmah, A. (2023) “Pengurusan Jasa Kepelabuhanan Di Kantor BP Batam Menggunakan Sistem B-Sims Pada Pt. Sukses Makmur Samudra Berjaya Batam,” *Journal of Maritime and Education (JME)*, 5(2), hal. 509–514. Tersedia pada: <https://doi.org/10.54196/jme.v5i2.109>.
- Hidayati, R., Roqim, N. dan Wibisono, R.A. (2021) “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ketertarikan Penumpang Terhadap Pengguna Jasa Kapal PELNI Ditengah Pandemi COVID-19 (Studi Kasus PT.PELNI (Persero) Cabang Semarang ),” *Jurnal Sains Teknologi Transportasi Maritim*, 3(1), hal. 17–24.

- Tersedia pada:  
<https://doi.org/10.51578/j.sitektansmar.v3i1.34>.
- Indra, H., Sagala, A.I. dan Belawan, A.M. (2023) "Inaportnet Guna Efisiensi Pelayanan Kapal Pada PT. Meratus Line," 1(April), hal. 1–8.
- Irawati, R. dan Satri, A.K. (2017) "Analisis Pelaksanaan Sistem Pengendalian I," *Journal of Business Administration*, 1(2), hal. 183–193.
- Kinerja, M. *et al.* (2017) *Program Pendidikan Diklat Pelaut-I*.
- Malisan, J. dan Tresnawati, W. (2019) "Implementasi Inaportnet dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya," *Warta Penelitian Perhubungan*, 31(2), hal. 67–74. Tersedia pada:  
<https://doi.org/10.25104/warlit.v31i2.1267>.
- Muhammad, D.B. (2020) "Pelayanan Jasa Keagenan Dalam Menangani Kedatangan Dan Keberangkatan Kapal Oleh PT. Perusahaan Pelayaran Nusantara Panurjwan Cabang Semarang"
- O Bona, N.T. (2015) "No Tianalisis Peningkatan Jasa Pencharteran Kapal Guna Memenuhi Permintaan Pengguna Jasa Charter Kapal Di PT Trada Maritimetle." Tersedia pada:  
<http://repository.stipjakarta.ac.id/bitstream/handle/123456789/2262/TERE.pdf?sequence=1>.
- Pelindo (2023) *Digital Seaport Phinnisi, Pelindo BUMN*. Tersedia pada:  
<https://www.ilcs.co.id/phinnisi-id>.
- Ridwan, Pamungkas, A. dan Noto, A.A. (2021) "Implementasi clearance in-out kapal dengan sistem inaportnet di pelabuhan banjarmasin," *3rd National Seminar on Maritime and Interdisciplinary Studies*, 3(1), hal. 151–161.
- Rubiyanto, A. (2017) "Peranan PT. Kharisma Indah Lestari Shipping Sebagai Perusahaan Keagenan Dalam Menangani Kedatangan Kapal Di Tg. Emas Semarang," Vol 19(No 1), hal. 1. Tersedia pada:  
<https://doi.org/https://doi.org/10.37612/gema-maritim.v19i1.41>.
- Sadikin, A. (2020) "Resiliensi Entrepreneurship Etnis Urang Banjar (Studi Etnometodologi Di Kalimantan Selatan)," *Universitas Brawijaya. &*, 12(2), hal. 6. Tersedia pada:  
<https://www.academia.edu/download/99295847/389361569.pdf>.
- Simanungkalit, R., Sinaga, N.A. dan Hutagalung, J. (2023) "Pengaruh Diskon Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Cv. Mitra Cahaya Nauli Pandan," *Jurnal Ilmiah Penalaran*, 5(1), hal. 1–12. Tersedia pada:  
<https://ejurnal.provisi.ac.id/index.php/jurnalmahasiswa/article/view/511%0Ahttps://ejurnal.provisi.ac.id/index.php/jurnalmahasiswa/article/download/511/420>.
- Solichin, M., Rasyidi dan Halimatusa'diah, S. (2019) "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, Dan Responsiveness) terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Kalteng Cabang Muara

- Teweh,” *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 8(2), hal. 38–47.
- Tri Prasetyawan, S. *et al.* (2024) “Optimalisasi Prosedur Pelayanan Kapal Oleh PT. Salam Pasific Indonesia Lines,” *Majalah Ilmiah Bahari Jogja*, 22(1), hal. 75–87. Tersedia pada:  
<https://doi.org/10.33489/mibj.v22i1.356>.
- Widodo *et al.* (2016) “Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (Rail Ticketing System),” *Jurnal Media Ekonomi dan Manajemen*, 31(2), hal. 160–181.
- Winner, D., Endah, N. dan Kumala Sari, P.T. (2017) “Perbaikan Tanah Dasar Menggunakan Pre-Fabricated Vertical Drain Dengan Variasi Kedalaman Dan Perkuatan Lereng Dengan Turap Studi Kasus : Lapangan Penumpukan Peti Kemas, Pelabuhan Trisakti, Banjarmasin, Kalimantan Selatan,” *Jurnal Teknik ITS*, 6(1). Tersedia pada:  
<https://doi.org/10.12962/j23373539.v6i1.21866>.
- Wirayuda, F.H., Satriyo, G. dan Janoko (2022) “Prosedur Clearance Kapal Dengan Menggunakan Sistem Inaportnet Oleh PT. Tera Logistic Indonesia Surabaya,” *Jurnal Kemaritiman dan Transportasi*, 4(1), hal. 1–6.
- Yudiana, N. dan Meirinawati (2019) “Strategi Pelayanan Jasa Kepelabuhan Melalui Integrated Billing System (Ibs) Pada PT Pelabuhan Indonesia III (Persero) Cabang Tanjung Perak Kota Surabaya,” *Publika*, 7(1). Tersedia pada:  
<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/26808%0Ahttps://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/download/26808/24534>.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 8 Tahun 2022 Tentang Cara Pelayanan Kapal Melalui Inaportnet.
- Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 Tentang Pelayaran.
- Pelindo (2023) *Digital Seaport Phinnisi, Pelindo BUMN*. Tersedia pada:  
<https://www.ilcs.co.id/phinnisi-id>.
- Pelindo (2023) *Lampau Target, Pelindo Sukses Implementasikan Phinnisi di 34 Pelabuhan*. Tersedia pada:  
<https://www.pelindo.co.id/media/552/lampau-target-pelindo-sukses-implementasikan-phinnisi-di-34-pelabuhan>.

### Lampiran 1

Prosedur kegiatan pelayanan jasa menggunakan *Phinnisi*



### Lampiran 2

Alur Prosedur Kapal-Kapal Yang Akan Bersandar dan Melakukan Kegiatan Bongkar Muat

