

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri pelayaran memiliki peran vital dalam mendukung perekonomian nasional maupun global. Mengingat sebagian besar transportasi barang dan jasa antarnegara bergantung pada jalur laut (Isdiana et al., 2019), oleh karena itu, operasional kapal harus berjalan secara efisien dan tepat waktu. Salah satu hal yang penting dalam menjaga keberlangsungan operasional kapal adalah keberadaan awak kapal (*crew*) yang kompeten dan siap bekerja. Dalam operasional kapal, pergantian awak kapal atau *crew change* menjadi kegiatan yang sangat penting. Pergantian ini diperlukan untuk memastikan pelaut tidak bekerja melebihi waktu kontraknya dan menjaga kinerja serta keselamatan kerja di atas kapal. Proses *crew change* harus dilakukan secara teratur, mengikuti ketentuan nasional maupun internasional (Suwarso et al., 2023). Jika proses ini terhambat, maka risiko kelelahan pelaut, pelanggaran kontrak kerja, hingga gangguan operasional kapal dapat terjadi.

Demi menunjang kelancaran administrasi *crew change*, pemerintah Indonesia melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Laut telah mengembangkan sistem portal pelaut (Sutriana, 2022). Portal ini menyediakan serangkaian layanan digital yang esensial untuk pengelolaan dokumen pelaut, seperti buku pelaut, sertifikat kompetensi (COC), sertifikat keterampilan, serta memfasilitasi proses *sign on* dan *sign off*. Portal ini dirancang agar pelayanan lebih cepat, transparan dan akurat. Namun dalam implementasinya, sistem portal pelaut seringkali mengalami kendala teknis, seperti tidak bisa diakses, lambat, atau bahkan mengalami *downtime*. Downtime pada sistem portal pelaut disebabkan oleh beberapa faktor, di antaranya adalah pemeliharaan sistem yang tidak terjadwal, lonjakan trafik pengguna secara bersamaan yang tidak dapat ditangani oleh server, gangguan konektivitas jaringan, serta keterbatasan kapasitas infrastruktur teknologi informasi yang digunakan. Gangguan ini mengakibatkan terhambatnya proses pengurusan

dokumen pelaut, sehingga keberangkatan kru tidak sesuai jadwal, atau pergantian kru kapal harus ditunda. Hal ini memiliki dampak langsung terhadap efektivitas operasional perusahaan pelayaran.

PT Adam Makmur Sejahtera yang berdiri pada tahun 2019 yang berlokasi di Cilegon, Banten adalah salah satu perusahaan nasional yang terdampak oleh gangguan sistem portal pelaut tersebut. Sebagai perusahaan yang rutin melakukan *crew change*, perusahaan ini sangat bergantung pada keandalan sistem portal pelaut. Dalam beberapa kasus, perusahaan mengalami keterlambatan proses pergantian crew akibat gangguan sistem, yang menyebabkan kapal harus tertahan lebih lama di pelabuhan dan biaya operasional meningkat. Permasalahan gangguan sistem ini bukan hanya bersifat teknis, tetapi juga administratif. Ketika sistem terganggu, staf harus bekerja dua kali lebih keras untuk mencari solusi alternatifnya, seperti melakukan koordinasi manual dengan kantor syahbandar terdekat. Selain itu, keterbatasan SDM yang menguasai sistem juga turut menjadi penyebab lambatnya penanganan. Akibatnya, perusahaan harus menanggung risiko denda keterlambatan dan penurunan kepuasan pelanggan.

Masalah ini semakin kompleks, karena tidak semua pihak memiliki kontrol terhadap sistem. Sistem portal pelaut dikelola oleh pemerintah pusat, sehingga perusahaan pelayaran hanya bisa menunggu jika terjadi gangguan. Sementara itu, proses bisnis tidak bisa dihentikan. Ketidakpastian ini mengganggu perencanaan operasional perusahaan yang mengandalkan jadwal kerja yang ketat. Dengan pertimbangan berbagai dampak tersebut, penting untuk dilakukan penelitian yang dapat mengungkap secara sistematis bagaimana sistem portal pelaut mempengaruhi proses *crew change* di lapangan. Berdasarkan fenomena dan uraian yang telah disampaikan penulis tertarik untuk mengajukan judul penelitian sebagai berikut:

“PENGARUH GANGGUAN SISTEM PORTAL PELAUT TERHADAP KELANCARAN *CREW CHANGE* DI PT ADAM MAKMUR SEJAHTERA CILEGON, BANTEN”

1.2. Batasan Masalah

Agar menjaga fokus dan kedalaman analisis penelitian, maka skripsi ini hanya berfokus pada pengaruh gangguan teknis dan operasional dari sistem portal pelaut yang digunakan oleh PT Adam Makmur Sejahtera dalam proses administrasi dan dokumentasi *crew change*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis statistik untuk melihat sejauh mana gangguan sistem berpengaruh terhadap kelancaran proses pergantian awak kapal.

1.3. Rumusan Masalah

Agar dapat menganalisis dan memecahkan masalah yang di angkat maka penulis merumuskan masalahnya sebagai berikut:

- 1.3.1. Apakah gangguan sistem portal pelaut berpengaruh terhadap kelancaran proses *crew change* di PT. Adam Makmur Sejahtera Cilegon, Banten?
- 1.3.2. Apakah hubungan antara frekuensi gangguan sistem portal pelaut berpengaruh terhadap efisiensi proses *crew change* di PT Adam Makmur Sejahtera?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah:

- 1.4.1. Mengetahui pengaruh gangguan sistem portal pelaut terhadap kelancaran proses *crew change* di PT Adam Makmur Sejahtera Cilegon, Banten.
- 1.4.2. Menganalisis hubungan antara frekuensi gangguan pada sistem portal pelaut dengan efisiensi proses *crew change* di PT Adam Makmur Sejahtera.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

5.1.1. Manfaat Secara Teoritis

1. Menjadi referensi akademik bagi penelitian lanjutan terkait pengaruh teknologi terhadap efisiensi operasional perusahaan pelayaran.
2. Memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen sumber daya maritim dan teknologi informasi dalam pelayaran.

5.1.2. Manfaat Secara Praktis

1. Memberikan masukan bagi manajemen PT Adam Makmur Sejahtera dalam mengidentifikasi dampak nyata dari gangguan sistem terhadap operasional *crew change* serta dapat melakukan mitigasi resiko.
2. Membantu pihak pelaksana *crew change* dalam merancang strategi alternatif atau manual *backup procedure* saat terjadi gangguan sistem.