

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Indonesia dikelilingi beberapa negara maju dengan sistem teknologi yang canggih dan terstruktur, perkembangan zaman yang semakin pesat membutuhkan penerapan teknologi sebagai solusi utama untuk mengatasi tantangan yang akan datang. Hal ini juga berlaku dalam dunia maritim di Indonesia. Penerapan teknologi terkini menjadi kunci utama untuk mempermudah akses dan sistem informasi. Kemajuan dari teknologi memberikan dampak yang besar terhadap kinerja perusahaan pelayaran, sehingga adaptasi terhadap teknologi terkini menjadi suatu keharusan bagi semua individu atau kelompok yang terlibat dalam industri maritim.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 20 tahun 2010 tentang angkutan di perairan, terdapat beberapa kategori yang mencakup angkutan di perairan, angkutan laut khusus, angkutan laut pelayaran rakyat, kapal asing, trayek, agen umum, usaha jasa pelabuhan terkait, pelabuhan utama, pelabuhan pengumpul, pelabuhan pengumpan, terminal khusus, badan usaha, dan setiap individu. Perusahaan pemilik kapal atau *shipowner* memiliki berbagai jenis kapal, yang dibagi berdasarkan fungsi, yakni kapal niaga dan non niaga.

Kapal non niaga mencakup kapal perang, kapal *survey*, kapal keruk, kapal rumah sakit, dan kapal tim *Search And Rescue* (SAR). Adapun berdasarkan jenis muatannya, terdapat kapal muatan umum seperti kapal konvensional, kapal *unit load* seperti kapal *side port*, *Ro-ro Vessel*, dan kapal kontainer, serta kapal *Lighter Aboard Ship* (LASH). Kapal muatan jenis *Bulk Carrier* terdiri dari kapal muatan jenis *carrier* atau gas tanker, *Liquefied Petroleum Gas* (LPG), dan *Liquefied Natural Gas* (LNG). Sementara itu, kapal muatan khusus melibatkan *Passager Vessel*, *Refrigerated Vessel*, *Cattle Ship*, dan auto mobil *carrier*.

Dalam industri pelayaran, dokumen wajib dimiliki oleh setiap kapal yang akan melaksanakan pelayaran, pada saat kapal melakukan kegiatan mengangkut dan membongkar barang dan menurunkan penumpang pada suatu daerah pelabuhan tertentu, ada pemeriksaan dokumen oleh pihak perusahaan keagenan yang ditunjuk oleh pihak

perusahaan keagenan ditunjuk oleh pemilik kapal untuk melayani kapal pada saat ingin melakukan kegiatan bongkar dan muat di pelabuhan.

Sertifikat kapal merupakan persyaratan atau sistem manajemen keselamatan yang bertujuan untuk memastikan operasional kapal secara legalitas dan aman. Ketika berlayar atau menjalankan suatu proyek. Kapal berbendera Indonesia yang memenuhi persyaratan keselamatan, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Perhubungan No.17 Tahun 2008 tentang sertifikat keselamatan kapal. Aturan ini berlaku untuk semua jenis kapal dengan ukuran GT 7 (Tujuh *Gross Tonnage*) atau lebih, kecuali kapal perang, kapal negara, dan kapal yang digunakan untuk keperluan olahraga.

Menurut penjelasan pasal 126 ayat 2 undang-undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang pelayaran, Direktorat Jendral Perhubungan Laut, melalui Direktorat Perkapalan dan Kepelayaran, mengeluarkan maklumat pelayaran pada bulan September tahun 2009 mengenai jenis-jenis sertifikat keselamatan kapal. Jenis-jenis sertifikat tersebut meliputi :

1. Sertifikat Keselamatan Kapal Penumpang
2. Sertifikat Keselamatan Konstruksi Kapal Barang.
3. Sertifikat Keselamatan Radio Kapal Barang.

Layanan *e-licensing* ISR yang disajikan oleh Direktorat Jendral Sumber Daya dan Perangkat Pos dan informatika (SDPPI) di Dinas Maritim telah diperluas kepada masyarakat dan mendapatkan tanggapan yang bagus dari penggunanya. Inovasi ini telah memperkenalkan metode yang lebih efisien dalam mengajukan Izin Stasiun Radio (ISR) di sektor Maritim, memungkinkan proses yang cepat, transparan, dan mengurangi kemungkinan kesalahan dalam pengelolaan dokumen. Respon positif dari pengguna mencerminkan penerimaan yang baik terhadap teknologi *e-licensing* ini, membuka peluang untuk penyediaan layanan yang lebih baik dan efektif dalam mendukung kebutuhan komunikasi di industri Maritim.

Indonesia sebagai sebuah negara yang memiliki sektor maritim yang penting, angkutan laut menjadi pilar utama bagi sistem transportasi. Negara ini kaya akan sumber daya alam, termasuk minyak bumi, yang erat kaitannya dengan sektor angkutan laut atau pelayaran. Oleh karena itu, setiap perusahaan pelayaran memiliki motivasi untuk mendukung penyediaan layanan yang optimal bagi pengguna jasa serta untuk meningkatkan kinerja karyawan guna mencapai keberhasilan bisnisnya di sektor maritim.

Gold Bridge Shipping Ltd, atau yang lebih dikenal dengan GBS, merupakan salah satu anak perusahaan yang berada di bawah naungan PT Berlian Laju Tanker Tbk (BLT) yang didirikan di Hongkong pada tahun 1990. Pendirian perusahaan ini bertujuan untuk

mengelola aspek teknis dari armada kapal PT Berlian Laju Tanker Tbk (BLT), termasuk didalamnya armada tanker yang melibatkan kapal minyak, minyak dan gas. Sebagai penyedia jasa pelayanan manajemen kapal, Gold Bridge Shipping Ltd fokus pada aspek operasional dan pengelolaan kapal secara aman, efisien, dan efektif bagi perusahaan-perusahaan yang mengoperasikan kapal, sesuai dengan kebutuhan pemilik kapal.

Salah satu bentuk penerapan teknologi yang dimanfaatkan adalah dalam pelayanan pengurusan sertifikat kapal. Sertifikat kapal yang berperan sebagai syarat atau sistem manajemen keselamatan, memiliki tujuan untuk memastikan bahwa operasional kapal berjalan dengan aman dan kapal memiliki legalitas yang sesuai ketika berlayar atau mengerjakan proyek tertentu. Gold Bridge Shipping Ltd, sebagai perusahaan yang melayani pengurusan sertifikat kapal, salah satunya adalah sertifikat Izin Surat Stasiun Radio Kapal Laut, Surat Izin Radio Kapal Laut menjadi sertifikat yang wajib dimiliki oleh setiap kapal, menandakan bahwa kapal dilengkapi dengan radio sebagai alat bantu komunikasi dan navigasi yang menggunakan gelombang radio frekuensi sebagai media penghantar untuk komunikasi dua arah.

Fungsi radio komunikasi ini menjadi krusial, terutama dalam situasi darurat atau Ketika terjadi kerusakan pada mesin kapal pada saat berada ditengah laut. Dengan memiliki seertifikat operator radio, nakhoda atau mualim dapat mengurangi dampak dari kerusakan mesin atau kejadian darurat di perairan. Mereka juga perlu memahami cara berkomunikasi pada saat marabahaya dan menggunakan perangkat radio yang beroperasi pada frekuensi dinas maritim. Ketentuan terkait perangkat komunikasi kapal diatur dalam *Global Maritime Distress and Safety System (GMDSS)* atau system keselamatan dan kepentingan maritim global. Sistem ini mencakup prosedur dari keselamatan, berbagai jenis peralatan, dan protokol komunikasi yang diakui secara internasional, yang bertujuan untuk meningkatkan keselamatan serta memudahkan upaya penyelamatan kapal, perahu, atau pesawat terbang yang mengalami kecelakaan.

Pada awalnya, di Perusahaan Gold Bridge Shipping Ltd, proses operasional dalam pengurusan sertifikat kapal khususnya Izin Surat Radio Kapal Laut ini dilakukan secara konvensional atau manual. Pengelolaan dan pengiriman dokumen-dokumen terkait perpanjangan sertifikat kapal harus dilakukan secara manual dengan mengurus langsung ke Kementerian Perhubungan, terutama ke Direktorat Kenavigasian. Perusahaan yang telah memenuhi syarat akan diberikan Dokumen Kesesuaian atau *Document Of Compliance (DOC)*, dan setiap kapal yang memenuhi persyaratan akan menerima Sertifikat Manajemen Keselamatan atau *Safety Management Certificate (SMC)*. Kedua

sertifikat ini, baik DOC maupun SMC, memiliki masa berlaku 5 tahun. Sertifikat DOC mengalami verifikasi tahunan (*Annual Verification*) dilakukan pada tahun ke-5, dengan masa pengajuan 6 bulan sebelum masa berlaku sertifikat berakhir.

Untuk sertifikat SMC di verifikasi (*Intermediaty Verification*) dilakukan antara tahun ke-2 hingga tahun ke-3 dari tahun terbit sertifikat, dan verifikasi pembaharuan (*Renewal Verification*) dilakukan pada tahun ke-5, dengan masa pengajuan 6 bulan sebelum masa berlaku sertifikat habis. Oleh karena itu, diperlukan metode yang efisien untuk memantau sertifikat kapal mengingat pesatnya pertumbuhan teknologi. Dalam hal ini, setiap Perusahaan perlu mendalami cara untuk memanfaatkan perkembangan teknologi demi keberlangsungan bisnisnya.

Kendala yang sering dihadapi dalam penggunaan aplikasi *e-licensing* adalah hambatan yang muncul saat menggunakan aplikasi berbasis web. Hambatan kinerja ini sering kali terjadi dalam bentuk penundaan dalam proses pengurusan, yang dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti kegagalan server atau keterbatasan kapasitas penyimpanan dokumen. Penginputan data merupakan aktivitas yang paling umum dilakukan oleh pengguna aplikasi *e-licensing* untuk memasukkan informasi yang dibutuhkan dalam pengurusan sertifikat surat izin radio laut. Ada banyak faktor yang dapat menyebabkan kegagalan server, termasuk server yang terlalu sibuk karena jumlah pengguna melebihi kapasitas yang telah ditentukan dan permintaan yang tinggi dari pengguna yang mengurus sertifikat surat izin radio kapal laut di aplikasi *e-licensing*, untuk pelayanan Izin Stasiun Radio (ISR) untuk Dinas Maritim. Pelayanan perizinan tersebut adalah merupakan pelayanan publik yang pada hakekatnya untuk memberikan percepatan dan kemudahan kepada masyarakat dalam memperoleh pelayanan perizinan penggunaan spektrum radio yang cepat dan transparan.

Berdasarkan uraian diatas tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat masalah ini sebagai topik penelitian dengan judul : “**Analisis Penerapan Aplikasi *e-licensing* Dalam Pelayanan Pengurusan Sertifikat Surat Izin Radio Kapal Laut di Gold Bridge Shipping Ltd**”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan aplikasi *e-licensing* dalam pelayanan pengurusan sertifikat Izin Stasiun Radio Kapal Laut di Gold Bridge Shipping Ltd?

2. Apa saja kendala dan tantangan yang dihadapi dalam pengelolaan dan pengurusan sertifikat Surat Izin Radio Kapal Laut menggunakan aplikasi *e-licensing* di Gold Bridge Shipping Ltd?
3. Bagaimana kepuasan pengguna aplikasi *e-licensing* dalam pengurusan sertifikat Surat Izin Radio Kapal Laut di Gold Bridge Shipping Ltd?

### **1.3. Batasan Masalah**

Batasan Masalah dalam penelitian dengan judul “Penerapan Aplikasi *e-licensing* dalam pelayanan pengurusan Sertifikat Surat Izin Radio Kapal Laut di Gold Bridge Shipping Ltd” adalah sebagai berikut :

Penelitian ini akan berfokus pada implementasi aplikasi *e-licensing* dalam pengurusan sertifikat surat izin radio kapal laut, dengan fokus pada pada fitur-fitur yang relevan dengan proses tersebut. Tahapan-tahapan pengajuan, verifikasi, persetujuan, dan pengeluaran dokumen akan menjadi pusat perhatian, diidentifikasi dan dianalisis dalam konteks pelayanan pengurusan sertifikat surat izin radio kapal laut. Analisis akan melibatkan cara perusahaan mengimplementasikan aplikasi tersebut, menghadapi tantangan yang muncul, dan bagaimana aplikasi tersebut memengaruhi efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan pengurusan sertifikat radio kapal laut.

Gold Bridge Shipping Ltd akan menjadi lingkungan kajian, di mana penelitian akan membatasi diri pada penggunaan aplikasi *e-licensing* dalam layanan pengurusan dokumen tersebut.

### **1.4. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui penerapan aplikasi *e-Licensing* dalam pelayanan pengurusan sertifikat izin stasiun radio kapal laut di Gold Bridge Shipping Ltd.
2. Mengidentifikasi kendala dan tantangan yang terjadi dalam pengurusan sertifikat surat izin radio kapal laut menggunakan aplikasi *e-licensing* di Gold Bridge Shipping Ltd.
3. Untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi *e-licensing* dalam pengurusan sertifikat surat izin radio kapal laut di Gold Bridge Shipping Ltd?

### **1.5. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat secara teoritis :
  - a. Bagi pembaca, penelitian ini bermanfaat karena dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi pembaca mengenai penerapan penggunaan aplikasi *e-licensing*.
  - b. Dapat memperoleh pengetahuan serta informasi bagi pembaca, termasuk instansi terkait dan diharapkan penelitian ini dapat memberikan masukan yang dapat berguna untuk pengembangan SDM dan *skill*.

2. Manfaat Secara Praktis

Secara praktis penelitian ini dapat memberi pengetahuan tentang bagaimana penggunaan aplikasi *e-licensing* ini sehingga karyawan Perusahaan pelayaran lainnya dapat mengembangkan pola pikirnya dalam mengambil kebijakan manajemen dan sebagai bahan referensi memecahkan masalah kegiatan dalam proses penggunaan aplikasi *e-licensing* yang dilakukan oleh Perusahaan pelayaran.