

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) atau Pelindo telah berhasil mengimplementasikan Phinnisi di sejumlah pelabuhan yang dikelola oleh perusahaan. Phinnisi adalah sebuah inovasi sistem operasi layanan kapal yang dikembangkan oleh Pelindo, guna mendukung konektivitas lintas pelabuhan dan sinergi antar entitas dalam ekosistem logistik, pada akhirnya mempercepat dan meningkatkan efisiensi arus barang.

Phinnisi merupakan *platform* sistem operasi layanan kapal yang bersifat *end-to-end*, menjadi salah satu pilar dalam mewujudkan tujuan NLE (*National Logistics Ecosystem*). 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 PT. Pelabuhan Indonesia (Persero).

Pelindo Jasa Maritim atau bisa disingkat SPJM. Perusahaan ini merupakan subholding PT. Pelabuhan Indonesia (Persero) yang bergerak di bidang pelayanan dan pemanduan melalui sistem digitalisasi yang disebut Phinnisi. Sebagai perusahaan yang menyediakan sarana pelayanan dan pemanduan di area pelabuhan Teluk Bayur, dalam sistem Phinnisi menghadapi tantangan dalam sarana pelayanan dan pemanduan yang dikelola dalam sistem digitalisasi.

Aplikasi Phinnisi adalah sistem manajemen layanan kapal yang dikembangkan oleh PT Pelabuhan Indonesia (Persero) atau Pelindo. Aplikasi ini dirancang untuk mengakomodasi seluruh proses pelayanan

kapal secara digital dan terintegrasi, mulai dari pengajuan layanan hingga menjadwalkan, pelaksanaan, dan penagihan. Hal ini juga yang terjadi pada Aplikasi Phinnisi di kawasan Subholding Pelindo Jasa Maritim Teluk Bayur, dimulai dari pengajuan pelayanan, menjadwalkan pelayanan dan kepanduan, serta pelaksanaannya (Helda, dkk. 2024)

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 Subholding Pelindo Jasa Maritim Teluk Bayur.

Pelabuhan regional Teluk Bayur berada di pulau Sumatera, tepatnya di Sumatera Barat, Padang Selatan, merupakan salah satu pelabuhan strategis di Indonesia yang berperan sangat penting dalam mendukung kegiatan perdagangan dan transportasi laut. Sebagai pintu gerbang bagi arus barang dan penumpang, pelabuhan ini memerlukan sistem operasional yang efisiensi, terencana, dan efektif untuk memastikan kelancaran aktivitas yang berlangsung. Salah satu aspek sistem yang dijalankan oleh Subholding Pelindo Jasa Maritim yakni Phinnisi.

Namun, tantangan dalam sistem aplikasi Phinnisi ini tidak bisa diabaikan begitu saja. Itu dikarenakan adanya *maintenance* serta koneksi yang buruk, menyebabkan tidak adanya orderan maupun melakukan penetapan pada aplikasi Phinnisi. Pada konteks ini, sistem aplikasi Phinnisi membutuhkan komunikasi walaupun sudah ada order dari agen yang tercantum pada Phinnisi.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan agar bisa memahami sistem aplikasi Phinnisi serta berapa lama durasi waktu yang dibutuhkan dalam melakukan pelayanan dengan seksama. Mengidentifikasi masalah yang terjadi serta tantangan yang dihadapi. Sangat diharapkan bahwa hasil dari penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan aplikasi Phinnisi. Berdasarkan observasi selama penelitian di Subholding Pelindo Jasa Maritim (SPJM) Teluk bayur dan menemukan permasalahan di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul **“Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam**

## **Digitalisasi Sistem Aplikasi Phinnisi di Subholding Pelindo Jasa Maritim (SPJM) Teluk Bayur.”**

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berikut ini adalah beberapa rumusan masalah yang dapat dijadikan sebagai acuan dalam penelitian mengenai peningkatan kualitas pelayanan dan pemanduan pada sistem aplikasi Phinnisi di Teluk Bayur :

1. Bagaimana efektivitas aplikasi Phinnisi dalam meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi Phinnisi di SPJM Teluk Bayur.
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam digitalisasi sistem aplikasi Phinnisi.
3. Bagaimana solusi atas kendala dan hambatan dalam digitalisasi sistem di aplikasi Phinnisi?

### **1.3 Pembatas Perumusan Masalah**

Agar penelitian ini lebih ter-arahkan dan menghindari pembahasan menjadi lebih luas, maka penulis perlu membatasinya. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini, yakni pada rumusan masalah pertama terbatas pada seberapa efektivitas durasi yang dibutuhkan dalam beberapa waktu yang telah berlalu. “Peningkatan Kualitas Pelayanan Dalam Digitalisasi Sistem Aplikasi Phinnisi di Subholding Pelindo Jasa Maritim (SPJM) Teluk Bayur.”

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tujuan penelitian Proposal Tugas Akhir adalah :

1. Mengetahui bagaimana peningkatan kualitas pelayanan dalam sistem aplikasi Phinnisi yang ada di Subholding Pelindo Jasa Maritim Teluk Bayur.

2. Untuk mengetahui kendala dan hambatan saat terjadi pelayanan dan pemanduan dalam sistem aplikasi.
3. Untuk mengetahui bagaimana solusi dalam mengatasi kendala dan hambatan dalam digitalisasi sistem di aplikasi Phinnisi Subholding Pelindo Jasa Maritim Teluk Bayur.

Adapun manfaat yang dapat penulis simpulkan dari perumusan masalah dan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Meningkatkan efisiensi komunikasi dan penggunaan sumber daya manusia.
2. Meningkatkan keselamatan pelayanan dalam informasi yang akurat.
3. Meningkatkan kualitas pelayanan dalam aplikasi Phinnisi.

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah pemahaman dan memberikan gambaran rencana penyusunan Proposal Tugas Akhir. Adapun penyusunan sebagai berikut :

#### **LEMBAR PENGESAHAN**

#### **ABSTRAK**

#### ***ABSTRAC***

#### **KATA PENGANTAR**

#### **DAFTAR ISI**

#### **DAFTAR TABEL**

#### **DAFTAR GAMBAR**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Perumusan Masalah
- 1.3 Pembatas Masalah
- 1.4 Tujuan dan manfaat penelitian
- 1.5 Sistematika Penulisan

#### **BAB II LANDASAN TEORI / TINJAUAN PUSTAKA**

- 2.1 Tinjauan Teoritis

- 2.2 Pengertian Pelayanan
- 2.3 Pengertian Pelabuhan
- 2.4 Pengertian Aplikasi Phinnisi
- 2.5 Pengertian Pandu
- 2.6 Studi Penelitian Terdahulu

### **BAB III METODE PENELITIAN**

- 3.1 Waktu dan Tempat Penelitian
- 3.2 Teknik Pengumpulan Data
- 3.3 Teknik Analisis Data
- 3.4 Jadwal Penelitian

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

- 4.5 Deskripsi Data
- 4.6 Analisis Data
  - 4.2.1 Mengimplementasikan Aplikasi Sistem
  - 4.2.2 Efektivitas Aplikasi Phinnisi
  - 4.2.3 Kendala yang Dihadapi
  - 4.2.4 Solusi Atas Kendala
  - 4.2.5 Hasil Pelayanan
- 4.7 Alternatif Pemecahan Masalah
- 4.8 Evaluasi Pemecahan Masalah

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

- 5.3 Kesimpulan
- 5.4 Saran

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **BIODATA PENULIS**

### **LAMPIRAN**