



Gangguan Jaringan Sistem Online Departemen Perhubungan dalam Proses Penyijilan Awak Kapal oleh PT. Menara Suar Maritim Cabang Tanjung Balai Karimun

Sebtiel Rikardo Marpaung^{1*}, Syarifur Ridho², Eka Fransiska³

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

³Prodi Teknik, Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan

*Penulis Korespondensi: marpaungsebtiel6@gmail.com¹

Abstract. *This study aims to determine the extent of the influence of network disruptions within the Ministry of Transportation's online system on the crew signing process (sign-on/sign-off) conducted by PT. Menara Suar Maritim, Tanjung Balai Karimun Branch. The online system is a vital instrument that supports the administrative efficiency of crew signing, serving as legal evidence and fulfillment of employment requirements on board in accordance with shipping regulations in Indonesia. In practice, this system acts as a link between shipping companies, government agencies, and the crew; thus, network stability is a decisive factor for the success of the process. However, frequent network disruptions lead to service delays, accumulation of physical files, and hindered ship departure schedules, which impact company operations. The method used is field research through direct observation, interviews with relevant parties, and library research by reviewing relevant regulations and literature to strengthen the analysis. This research is expected to serve as a reference for shipping companies and related agencies in improving the effectiveness of crew signing services to support smooth operational processes while ensuring maritime safety. The results indicate that network disruptions directly affect the document verification stage, as well as the data input process for the issuance of signing certificates.*

Keywords: *Administrative Efficiency; Crew Signing Process; Etwork Disruptions; Legal Evidence; Online System*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh gangguan jaringan sistem online Departemen Perhubungan dalam proses penyijilan awak kapal oleh PT. Menara Suar Maritim Cabang Tanjung Balai Karimun. Sistem online tersebut merupakan instrumen vital yang mendukung kelancaran administrasi penyijilan awak kapal sebagai bukti legalitas serta pemenuhan persyaratan kerja di atas kapal sesuai ketentuan regulasi pelayaran di Indonesia. Dalam praktiknya, sistem ini berperan sebagai penghubung antara perusahaan pelayaran, instansi pemerintah, dan pihak awak kapal sehingga stabilitas jaringan menjadi faktor penentu keberhasilan proses. Namun, gangguan jaringan yang sering terjadi mengakibatkan keterlambatan pelayanan, penumpukan berkas fisik, hingga terhambatnya jadwal keberangkatan kapal yang berdampak pada operasional perusahaan. Metode yang digunakan adalah metode penelitian lapangan melalui observasi langsung, wawancara dengan pihak terkait, serta metode kepustakaan dengan mengkaji peraturan dan literasi, yang relevan untuk memperkuat analisis. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi perusahaan pelayaran dan instansi terkait dalam meningkatkan efektivitas layanan penyijilan awak kapal sehingga dapat mendukung kelancaran operasional perusahaan sekaligus menjamin keselamatan pelayaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa gangguan jaringan berdampak langsung pada tahap verifikasi dokumen, serta proses penginputan penerbitan sertifikat penyijilan.

Kata kunci: *Bukti Hukum; Efisiensi Administrasi, Gangguan Jaringan; Proses Penandatanganan Kru; Sistem Online.*

1. LATAR BELAKANG

Dalam era digital saat ini, hampir seluruh proses administrasi dan pelayanan publik sudah beralih ke sistem online. Hal ini bertujuan untuk mempercepat proses administrasi, meminimalisir kesalahan data, dan meningkatkan efisiensi kerja. Salah satu instansi yang telah menerapkan sistem online adalah Departemen Perhubungan, khususnya dalam proses penyijilan. Penyijilan awak kapal (*sign on / sign off*) adalah proses administrasi penting dalam pelayaran yang dilakukan melalui otoritas pelabuhan atau instansi terkait, seperti

Kesyahbandaran, Syahbandar, atau kantor-kantor Departemen Perhubungan. Proses ini melibatkan verifikasi dokumen awak kapal (*seaman book* / buku pelaut, sertifikat kompetensi, Perjanjian Kerja Laut (PKL), identitas dan sertifikat kesehatan) serta pendaftaran daftar awak kapal pada buku sijil. Proses ini sangat penting karena menyangkut kelengkapan dokumen dan legalitas pelaut dalam menjalankan tugas di atas kapal. Proses penyijilan awak kapal adalah tahapan penting agar pelaut bisa bekerja secara resmi di atas kapal. Saat ini, proses tersebut sudah dilakukan secara *online* melalui sistem milik Departemen Perhubungan. Namun, dalam praktiknya, sistem *online* tersebut sering mengalami gangguan, seperti jaringan lambat, *server error*, atau tidak bisa diakses sama sekali.

Gangguan ini berdampak langsung pada kelancaran proses penyijilan, seperti tertundanya penerbitan sertifikat, lambatnya *input* data, hingga terhambatnya jadwal pelaut untuk berangkat bekerja. Masalah ini tidak hanya berdampak pada perusahaan, tetapi juga menyulitkan pelaut yang seharusnya sudah bisa bekerja sesuai jadwal. Selain itu, staf administrasi juga menjadi kewalahan karena harus menghadapi komplain dari para pelaut dan mencoba mencari solusi alternatif agar proses tetap berjalan.

Hal ini berdampak pada perusahaan seperti yang bergerak di bidang keagenan pelaut. Gangguan sistem bisa menyebabkan tertundanya keberangkatan pelaut, pengurusan dokumen jadi lebih lama, bahkan bisa menimbulkan kerugian waktu dan biaya. Karena itu, perlu dilakukan penelitian untuk mengetahui seberapa besar pengaruh gangguan jaringan tersebut terhadap proses penyijilan awak kapal, khususnya di daerah seperti Tanjung Balai Karimun yang mungkin memiliki kendala jaringan lebih besar dibanding kota besar lainnya.

Perusahaan pelayaran memiliki peran yang sangat penting untuk membantu kegiatan keagenan dan proses pengurusan sijil naik (*Sign On*) dan sijil turun (*Sign Off*). Di dalam proses *input online* berkas penyijilan awak kapal tidak selalu berjalan lancar dan baik, dikarenakan adanya gangguan jaringan yang menyebabkan terkendalanya proses input berkas awak kapal yang akan disijilkan.

Dengan adanya kendala tersebut, mengakibatkan tertundanya proses penyijilan. Diperlukan pemahaman dan langkah-langkah untuk mengatasi kendala tersebut dengan menggunakan penyedia layanan internet yang memiliki layanan stabil dan cepat, penerimaan dokumen secara manual sementara, menerapkan sistem sinkronisasi otomatis ketika jaringan kembali normal agar data yang dimasukkan saat *offline* dapat langsung masuk ke sistem pusat tanpa harus diulang secara manual, menjalin komunikasi yang lebih responsif dan terstruktur dengan Departemen Perhubungan serta melakukan evaluasi dan audit berkala terhadap performa

sistem dan jaringan, agar potensi gangguan dapat diantisipasi lebih awal dan pelayanan yang prima.

2. KAJIAN TEORITIS

Pengertian Pengaruh

Menurut Badudu dan Zain (dalam Topayung Samuel Linggi 2025:8), pengaruh adalah kemampuan yang mengakibatkan sesuatu bisa terjadi, suatu hal yang bisa membentuk atau suatu hal yang bisa menciptakan bahkan mengubah sesuatu bagi yang lain menuruti atau mengikuti karena kekuatan atau kekuasaan orang lain.

Pengertian Gangguan Jaringan

Menurut Hinonaung Jelita Siska Herlina, dkk (2023:9) gangguan jaringan merupakan masalah yang sering dialami oleh berbagai organisasi. Jaringan yang dimaksud dapat berupa jaringan internet dan ekstranet. Jaringan tersebut harus didukung oleh media komunikasi, infrastruktur jaringan dan personil untuk pengelolaan operasional. Hal ini karena setiap tempat berbeda-beda ukuran internetnya.

Pengertian Departemen Perhubungan

Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. Pelayaran adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas Angkutan di Perairan, Kepelabuhanan, Keselamatan dan Keamanan, serta Pelindungan Lingkungan Maritim.

Pengertian Proses

Menurut Nana Suryapermana (dalam Soleh, Hermawan 2021:7) Proses adalah urutan suatu peristiwa yang semakin lama semakin meningkat atau semakin menurun. Menurut kamus besar bahasa Indonesia pengertian proses adalah rangkaian tindakan, pembuatan, atau pengolahan yang menghasilkan produk. Dari pendapat yang dikemukakan para ahli diatas, penulis menyimpulkan bahwa Proses adalah serangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara terus menerus untuk mencapai suatu sasaran atau tujuan. Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa proses merupakan suatu aktivitas kegiatan dari awal sampai akhir atau masih berjalan yang memberikan nafas bagi organisasi sampai dengan tercapainya tujuan.

Pengertian Penyijilan

Menurut AR H.M. Thamrin (2025:125). sijil awak kapal atau daftar awak kapal adalah daftar yang berisi nama-nama perwira kapal dan anak buah kapal. Yang dimaksud dengan anak buah kapal adalah semua awak kapal di bawah perwira kapal.

Pengertian Sistem Online

Menurut Ropii, Ahmad, dkk. (2024:73), *Online (Networking)* adalah suatu sistem kegiatan yang tidak dilakukan secara langsung atau langsung antara komunikator dengan komunikator tetapi kegiatan tersebut dilakukan secara *online* melalui internet.

Pengertian Awak Kapal

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.17 Tahun 2008 pasal 1 ayat 40 tentang pelayaran. Awak Kapal adalah orang yang bekerja atau dipekerjakan di atas kapal oleh pemilik atau operator kapal untuk melakukan tugas di atas kapal sesuai dengan jabatannya yang tercantum dalam buku sijiil.

3. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Metode ini dilakukan dengan cara penulis terjun langsung ke lapangan guna melakukan pengamatan dan pengumpulan data empiris untuk mengetahui secara rinci tentang proses penyijilan dalam sistem *online* Departemen Perhubungan, serta melakukan wawancara dengan pihak-pihak terkait.

Metode Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Metode pengumpulan data juga dilakukan melalui studi pustaka, yaitu dengan menelaah buku, catatan, arsip, maupun dokumen yang berkaitan dengan topik penelitian. Sumber bacaan diperoleh dari perpustakaan Politeknik Adiguna Maritim Indonesia Medan, jurnal ilmiah, buku pedoman dari kampus, serta referensi daring yang mendukung penyusunan makalah ini

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses Penyijilan *Sign On* pada Sistem Departemen Perhubungan

Berikut adalah langkah-langkah umum dalam proses penyijilan *Sign On* pada sistem Departemen Perhubungan :

- a. Menyiapkan seluruh dokumen berupa permohonan serta dokumen kapal dan *crew* kapal yang dibutuhkan sebagai lampiran persyaratan dalam penyijilan.
- b. Buka *Google Chrome*.
- c. Ketik alamat www.dephub.dokumenpelaut pada halaman web.
- d. Masukkan kode pelaut, klik *searching*.
- e. Jika sudah muncul nama pelaut tersebut, di lanjutkan dengan mengisi nomor surat sesuai urutan nomor surat kantor.

- f. Isi nama kapal yang akan di sijilkan, setelah di klik, nama kapal tersebut secara otomatis akan muncul seperti : *Gross Tonnage (GT)*, kekuatan mesin induk kapal dan *owner /* pemilik kapal tersebut.
- g. Isi daerah pelayaran kapal sesuai surat konstruksi/keselamatan kapal.
- h. Isi jabatan pelaut sesuai *crewlist*.
- i. Isi ijazah pelaut dokumen yang di lampirkan.
- j. Isi gaji, bonus / tunjangan sesuai jabatan pelaut tersebut.
- k. Isi nama daerah tujuan kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan
- l. Isi tanggal proses *input* sesuai tanggal penyijilan *crew* kapal
- m. Klik simpan
- n. Upload pdf Perjanjian Kerja Laut (PKL)
- o. Upload pdf Medical Check Up (MCU)
- p. Klik kirim

Penyijilan dilakukan, agen harus mengkoordinasi kedatangan dan keberangkatan pelaut tersebut kepada Kantor Kesyahbandaran Otoritas dan Pelabuhan. Salah satu aspek penting dalam proses penyijilan adalah sistem *online* Departemen Perhubungan. sistem *online* www.dephub.dokumenpelaut merupakan sistem resmi yang menyatakan bahwa awak kapal telah memenuhi syarat-syarat untuk proses sijil naik (*Sign On*), dengan menginput data awak kapal antara lain :

- a) Kode Pelaut
- b) Nama Awak Kapal
- c) Nomor Surat Kantor
- d) Nama Kapal
- e) Daerah Pelayaran
- f) Jabatan Awak Kapal
- g) Sertifikat / Ijazah Awak Kapal
- h) Gaji Pokok, Tunjangan Dan Uang Makan Awak Kapal
- i) Tempat Sijil Awak Kapal
- j) Tanggal Naik Awak Kapal
- k) Pdf Perjanjian Kerja Laut (PKL)
- l) Pdf Medical Check Up (MCU)

Di dalam sistem *online* perusahaan www.dephub.dokumenpelaut juga terdapat bagian *list* data kapal. Dalam hal ini, PT. Menara Suar Maritim juga berperan sebagai *crewing* yang menangani pengurusan data kapal disistem jika belum terdaftar disistem *online* Departemen Perhubunga. Adapun syarat menginput nama awak kapal, antara lain :

- a) Nama Kapal
- b) Pemilik Kapal
- c) Tonage Kotor
- d) Bendera Kapal
- e) Nomor pendaftaran, terdapat di Surat Laut/Pas besar

Proses Penyijilan *Sign Off* pada Sistem Depertemen Perhubungan

Sign off adalah proses sijil turun yang di lakukan guna menandakan akhir dari suatu kegiatan pelayaran atau kontrak kerja pelaut .*Sign off* dilakukan oleh awak kapal ketika mereka selesai kontrak kerja, berganti tugas, dan mengakhiri kegiatan pelayaran. Berkas sijil turun dalam pelayaran membuktikan bahwa awak kapal telah menyelesaikan pelatihan atau kursus tertentu terkait dengan keselamatan di laut.

Adapun fungsi dari adanya sijil turun, antara lain :

- a. Mengakhiri tanggung jawab pelaut di atas kapal
- b. Mengkonfirmasi kehadiran pelaut di atas kapal
- c. Mengatur administrasi terkait kegiatan pelayaran

Beberapa berkas/data yang di perlukan pada saat pengajuan *Sign Off* /sijil turun, antara lain :

- 1) Surat pengantar perusahaan pengajuan sijil turun

Didalam surat pengantar ini, berisi data kapal dan data awak kapal.

- 2) *Crewlist*/ data keberangkatan awak kapal

Di dalam *crewlist* terdapat semua data nama awak kapal yang akan berlayar pada kapal tersebut.

- 3) *Fotocopy* buku pelaut (bolak-balik)

Fotocopy buku pelaut dilampirkan guna memastikan data awak kapal sama dengan Perjanjian Kerja laut (PKL), yaitu nama pelaut, nama kapal, kode pelaut, nama pemilik kapal, gaji pelaut, tanggal penyijilan dan tanda tangan pelaut tersebut.

- 4) *Basic safety Training*, Ijazah dan *endorsement*

Sertifikat sangat penting dilampirkan pada saat pengerjaan sijil turun, guna mengetahui dan memastikan bahwa pelaut tersebut yang akan disijil turunkan

5) Bukti sistem *Online*

Bukti sistem online juga wajib dilampirkan, setelah proses input sign off di sistem. Bukti ini bertujuan sebagai bukti bahwa pelaut tersebut sudah di sijnil turunkan secara resmi di sistem Departemen Perhubungan. Setelah proses sijil turun dilaksanakan, maka pelaut tersebut resmi dinyatakan *off* oleh sistem, maka pelaut jika ingin mengajukan sijil naik di kapal lain, tidak ada hambatan dan kendala pada saat proses *input* di sistem.

Adapun pengurusan *Sign Off* ada 2 (dua) jenis pengurusan, yaitu :

Pengurusan Perusahaan

Pengurusan *sign off* yang diurus oleh perusahaan, untuk biaya tagihan tidak di bebaskan ke pelaut, melainkan di tanggung oleh perusahaan. Tagihan ini berbentuk *invoice* yang di lampirkan ke setiap perusahaan keagenan dengan tanggal yang sudah ditentukan.

Adapun persyaratan sijil turun perusahaan, antara lain :

- a. Surat pengantar perusahaan
- b. *Fotocopy* Buku pelaut (bolak-balik)
- c. *Crewlist*
- d. Sertifikat pelaut / Ijazah pelaut
- e. Perjanjian Kerja Laut (PKL) / *Agreement*

Pengurusan Pribadi

Pengurusan pribadi yang di urus oleh pelaut itu sendiri, untuk pengurusan pribadi biaya ditanggung oleh pelaut, dengan cara transfer langsung ke perusahaan kantor *crewing* dengan tarif yang sudah di tentukan. Untuk persyaratan pengajuan sijil turun pribadi, antara lain :

- a. Bukti sistem *online*, yang terbit setelah di *inputnya* tanggal turun pelaut dan alasan turunnya
- b. *Fotocopy* Buku pelaut (bolak-balik)
- c. *Crewlist*
- d. Sertifikat pelaut
- e. Perjanjian Kerja Laut (PKL) / *Agreement*

Dokumen Pendukung dalam Proses Penyijilan *Sign On* pada Sistem Departemen Perhubungan

Persiapan segala persyaratan yang akan digunakan sebagai lampiran proses permohonan penyijilan pada Sistem Departemen Perhubungan antara lain:

Surat Laut Kapal (Pas besar)

Surat Pas Besar Kapal adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh otoritas pelabuhan atau pemerintah untuk kapal yang akan melakukan kegiatan bongkar muat, perbaikan, atau lain-lain di pelabuhan. Surat ini biasanya berisi informasi tentang :

- a) Identitas kapal: Nama kapal, jenis kapal, dan ukuran kapal.
- b) Tujuan kegiatan: Tujuan kegiatan kapal di pelabuhan, seperti bongkar muat, perbaikan, atau lain-lain.
- c) Waktu kegiatan: Waktu kegiatan kapal di pelabuhan.
- d) Lokasi kegiatan: Lokasi kegiatan kapal di pelabuhan.

Surat Ukur Kapal

Surat Ukur Kapal adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh otoritas yang berwenang, seperti Biro Klasifikasi Indonesia (BKI) atau lembaga lain yang diakui secara internasional, untuk menyatakan ukuran dan kapasitas kapal. Surat Ukur Kapal berisi informasi tentang :

- a) Ukuran kapal: Panjang, lebar, dan dalam kapal.
- b) Kapasitas kapal: Berat kapal, kapasitas muat, dan lain-lain.
- c) Identitas kapal: Nama kapal, jenis kapal, dan nomor registrasi kapal.

Surat ukur kapal juga adalah surat proses pengawasan yang dilakukan Syahbandar terhadap kapal yang akan berlayar meninggalkan pelabuhan untuk memastikan bahwa kapal dan muatannya secara teknis administratif telah memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan pelayaran serta perlindungan maritim.

Surat Konstruksi Kapal (Keselamatan Kapal)

- a) Surat Konstruksi Kapal adalah dokumen yang berisi informasi tentang desain, konstruksi, dan spesifikasi kapal. Dokumen ini biasanya disiapkan oleh perusahaan galangan kapal atau desainer kapal dan digunakan sebagai acuan untuk membangun kapal.
- b) Desain kapal: Gambar dan spesifikasi desain kapal, termasuk bentuk dan ukuran kapal.
- c) Bahan konstruksi: Jenis bahan yang digunakan untuk membangun kapal, seperti baja, kayu, atau fiberglass.
- d) Spesifikasi teknis: Spesifikasi teknis kapal, termasuk mesin, sistem propulsi, dan sistem lainnya.

- e) Standar keselamatan: Standar keselamatan yang harus dipenuhi oleh kapal, seperti standar keamanan dan keselamatan awak kapal.
- f) Surat konstruksi kapal ini bertujuan untuk menjamin kelayakan operasional kapal dengan aman serta legalitas kapal yang akan berlayar dan mengerjakan proyek.

Crewlist (Daftar Awak Kapal)

Crewlist awak kapal adalah dokumen yang berisi daftar nama dan informasi tentang awak kapal yang bekerja di atas kapal. Dokumen ini biasanya digunakan oleh perusahaan pelayaran, otoritas pelabuhan, dan lain-lain untuk memantau dan mengelola awak kapal. *Crewlist* Kapal biasanya mencakup informasi tentang :

- a) Nama awak kapal: Nama lengkap awak kapal.
- b) Posisi awak kapal: Posisi atau jabatan awak kapal di atas kapal.
- c) Kualifikasi awak kapal: Kualifikasi dan sertifikat yang dimiliki oleh awak kapal.
- d) Pengalaman awak kapal: Pengalaman kerja awak kapal di atas kapal.
- e) Informasi kontak: Informasi kontak awak kapal, seperti nomor telepon dan alamat *email*.

Ijazah Pelaut

Ijazah Pelaut adalah sertifikat yang diterbitkan oleh lembaga pendidikan atau pelatihan pelaut yang diakui oleh Pemerintah atau Organisasi Internasional, seperti *International Maritime Organization (IMO)*, untuk menyatakan bahwa seseorang telah menyelesaikan pendidikan atau pelatihan pelaut dan memiliki kompetensi yang diperlukan untuk bekerja di atas kapal. Ijazah pelaut biasanya mencakup informasi tentang :

- a) Jenis sertifikat: Jenis sertifikat yang diterbitkan, seperti sertifikat kepelautan, sertifikat mesin, atau sertifikat lainnya.
- b) Kompetensi: Kompetensi yang dimiliki oleh pelaut, seperti navigasi, komunikasi, atau keselamatan.
- c) Pendidikan dan pelatihan: Pendidikan dan pelatihan yang telah diselesaikan oleh pelaut.

Basic Safety Training (BST)

Basic Safety Training (BST) adalah pelatihan dasar keselamatan yang dirancang untuk memberikan pengetahuan dan keterampilan dasar *keselamatan* kepada awak kapal dan individu lain yang bekerja di lingkungan maritim.

Endorsement

Endorsement pelaut adalah proses pengakuan atau pengesahan sertifikat atau kualifikasi pelaut oleh otoritas yang *berwenang*, seperti pemerintah atau lembaga sertifikasi, untuk memastikan bahwa pelaut memiliki kompetensi dan kualifikasi yang diperlukan untuk bekerja di atas kapal.

- a) Mengakui sertifikat: Mengakui sertifikat atau kualifikasi pelaut yang diterbitkan oleh lembaga lain.
- b) Mengesahkan kualifikasi: Mengesahkan kualifikasi pelaut untuk bekerja di atas kapal dengan jenis tertentu atau dalam posisi tertentu.
- c) Memastikan kompetensi: Memastikan bahwa pelaut memiliki kompetensi dan kualifikasi yang diperlukan untuk bekerja di atas kapal.

MCU (Medical Check Up)

MCU (Medical Check Up) adalah pemeriksaan kesehatan yang dilakukan pelaut secara menyeluruh untuk mendeteksi ada penyakit atau masalah kesehatan tubuh secara umum. Prosedur ini wajib dilakukan pelaut, guna untuk diinput disistem dan dilampirkan ke berkas penijilan yang ditujukan ke Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan.

Buku Pelaut

Buku Pelaut adalah salah satu dokumen yang sangat penting dan diterbitkan oleh Kesyabandaran atau KSOP Yang berwenang, yaitu pemerintah atau lembaga sertifikasi, untuk mengesahkan pengalaman dan kualifikasi pelaut. buku pelaut biasanya berisi informasi tentang

- a) Identitas pelaut: Nama, tanggal lahir, dan informasi lainnya tentang pelaut.
- b) Pengalaman kerja: Rekaman pengalaman kerja pelaut di atas kapal, termasuk jenis kapal, posisi, dan durasi kerja.
- c) Kualifikasi: Rekaman kualifikasi dan sertifikat yang dimiliki oleh pelaut.
- d) *Endorsement*: *Endorsement* yang diberikan oleh otoritas yang berwenang untuk mengesahkan kualifikasi dan pengalaman pelaut.
- e) Buku pelaut penting bagi pelaut, karena dapat membantu mereka dalam mencari pekerjaan, mengembangkan karir, dan mengesahkan kualifikasi. Adapun beberapa fungsinya, antara lain :
 - 1) Mengakui pengalaman kerja pelaut
 - 2) Mengesahkan kualifikasi dan memastikan bahwa pelaut memiliki kompetensi yang diperlukan
 - 3) Memudahkan proses sertifikasi dan pengakuan kualifikasi pelaut oleh otoritas yang berwenang.

Surat Pengantar Perusahaan

Surat pengantar perusahaan adalah dokumen/berkas resmi yang diterbitkan oleh perusahaan pelayaran untuk melampirkan beberapa data, antara lain:

- a) Nama Kapal
- b) Bendera Kapal
- c) Jenis Kapal
- d) *Gross Tonnage*
- e) Daerah pelayaran
- f) Pemilik Kapal

Di dalam surat pengantar perusahaan ini juga melampirkan data awak kapal yang akan disijilkan, antara lain :

- a) Nama Awak Kapal
- b) Kode Pelaut
- c) Jabatan Awak Kapal
- d) Ijazah
- e) Tanggal *Sign On*
- f) Durasi Kontrak
- g) Tanda Tangan Kepala Operasional

Bukti Sistem Online

Bukti sistem *online* pelayaran setelah proses *input* adalah salah satu dokumen digital yang dihasilkan oleh sistem *online* pelayaran setelah data atau informasi yang telah *diinput* ke dalam sistem. Status pengiriman atau data yang telah *diinput*, seperti “belum diproses” sampai dengan “selesai”. Fungsi dari bukti sistem *online* adalah menghasilkan catatan digital tentang transaksi atau kegiatan yang telah *diinput*, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam kegiatan penyijilan.

Hambatan dalam Proses Penyijilan pada Sistem Online Departemen Perhubungan

Dalam segala kegiatan pasti ada hambatan dan tantangan tersendiri. Begitu juga yang dialami oleh PT. Menara Suar Maritim dalam proses penyijilan di sistem secara *online* ini.

Adapun hambatan-hambatan pada proses penyijilan pada sistem *online* Departemen Perhubungan :

- a) Pada saat pengecekan kelengkapan berkas awak kapal terdapat beberapa sertifikat yang belum dilengkapi oleh pihak agen. Dalam dokumen yang dikirim melalui *PDF* ada dilampirkan, tetapi secara fisik tidak dilampirkan sehingga pihak agen harus melengkapi dokumen dengan menghubungi pelaut.

- b) Masa berlaku buku pelaut sudah habis dan belum membuat permohonan perpanjangan buku pelaut yang baru, karena pihak agen dan pelaut tidak mengecek masa berlaku buku Pelaut, dan pihak *crewing* harus segera membuat permohonan perpanjangan buku belaut, sehingga melampirkan 2 berkas (Perpanjangan Buku Pelaut dan Sijil Naik).
- c) Nama kapal tidak terdaftar disistem dan harus diinput disistem Departemen Perhubungan, pada saat mau diinput, tanda pendaftaran di surat laut (Pas Besar) kapal belum keluar yang terbaru/ pas besar sementara. Sehingga pihak *crewing* harus melakukan input sistem secara menyusul menunggu pas besar kapal terbaru keluar.
- d) Jaringan internet yang terkadang mengalami gangguan, sehingga terjadi kesalahan pada saat input jabatan awak kapal, nama kapal, daerah pelayaran, gaji awak kapal dan ijazah awak kapal. Gangguan jaringan pada saat input sistem online terkadang menyebabkan terkendalanya menginput berkas Perjanjian Kerja Laut (PKL) dan *Medical Check Up (MCU)* , sehingga tertundanya input data awak kapal dan dilakukannya proses penyijilan online secara menyusul.
- e) Pelaut yang belum melakukan pemeriksaan kesehatan pada saat waktunya untuk penandatanganan Perjanjian Kerja Laut (PKL) sehingga harus menunggu pelaut tersebut untuk melakukan pemeriksaan kesehatan. Hambatan ini mengakibatkan proses penyijilan tertunda mmenghabiskan waktu pelayanan Kantor Kesyahbandara dan Otoritas Pelabuhan.
- f) Hasil pemeriksaan kesehatan, pelaut dinyatakan tidak *fit* atau tidak sehat, sedangkan pelaut sudah menandatangani Perjanjian Kerja Laut (PKL), sehingga agen harus mencari crew pengganti.
- g) *Basic Safety Training (BST)* belum diperpanjang atau direvalidasi oleh pelaut, sehingga harus diperpanjang dan tertundanya penandatanganan Perjanjian Kerja Laut (PKL).
- h) Pelaut belum mengajukan sijil turun pada saat hendak mengajukan berkas sijil naik, hal ini diakibatkan karena pelaut tidak langsung mengajukan sijil turun pada saat turun kapal, sehingga membutuhkan waktu lagi sebelum disijil naikan.
- i) Buku pelaut belum distempel oleh kapal pada saat mau mengajukan Ssijil turun, sehingga pelaut/agen harus ke kapal lagi untuk memberi stempel buku pelaut tersebut.
- j) *Medical Check Up (MCU)* yang diajukan pelaut dari luar Tanjung Balai Karimun tidak diterima oleh Kantor Kesyahbandaran, dikarenakan Rumah Sakit untuk dilakukannya MCU sudah ditetapkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Laut (DJPL).

- k) Pelaut yang sudah menandatangani Perjanjian Kerja Laut (PKL) tidak jadi mengajukan penyijilan, hal ini dikarenakan kesalahan komunikasi antara agen dan pelaut, yang mengakibatkan rusaknya nomor surat kantor.
- l) Gangguan jaringan pada saat *input* data awak kapal yang mengakibatkan tidak sinkronnya data asli dan data disistem, sehingga pihak *crewing* harus koordinasi dengan pihak Kesyahbandaran untuk menolak/*reject* kesalahan data tersebut
- m) Tidak sinkronnya kode pelaut awak kapal di buku pelaut dan ijazah, sehingga harus dilakukannya *update* oleh pihak ke agen.

Pengaruh Gangguan Jaringan Sistem Online Departemen Perhubungan Dalam Proses Penyijilan Awak Kapal

Adapun pengaruh gangguan jaringan sistem *online* adalah sebagai berikut :

- a) Menyebabkan keterlambatan verifikasi data/dokumen, sehingga tertundanya penyijilan awak kapal.
- b) Terganggunya keberangkatan jadwal kapal, dikarenakan tertundanya proses input secara *online* berkas awak kapal.
- c) Meningkatnya/bertambahnya beban kerja karyawan, karena harus melakukan proses penyijilan secara manual, memakan waktu dan juga berisiko menimbulkan kesalahan *input* data.
- d) Memicu ketidakpuasan dari pengguna jasa, sehingga berkurangnya kepercayaan perusahaan *agency* dan calon awak kapal kepada perusahaan *crewing*.
- e) Penumpukan permohonan penyijilan awak kapal, menyebabkan permohonan penyijilan menumpuk dan memperlambat layanan keseluruhan.
- f) Menimbulkan stres pada calon awak kapal, calon awak kapal merasa cemas dan khawatir karena masa kerja menjadi tertunda tanpa adanya kejelasan.

Upaya Dalam Proses Penyijilan Awak Kapal Pada Saat Terjadi Gangguan

Adapun upaya dalam proses penyijilan awak kapal pada saat terjadi pengaruh gangguan jaringan sistem *online* Departemen Perhubungan adalah sebagai berikut :

- a) Penerimaan berkas secara manual, karyawan tetap menerima berkas permohonan penyijilan dari awak kapal atau perusahaan pelayaran secara langsung (*offline*).
- b) Pemeriksaan dokumen awal, staf melakukan pengecekan awal terhadap kelengkapan dan keaslian dokumen secara manual.
- c) Pengajuan permohonan secara manual, hal ini bertujuan agar saat sistem kembali aktif, data bisa langsung *diinput*.

- d) Pemberian informasi kepada pemohon, karyawan memberikan penjelasan kepada pemohon tentang kondisi sistem yang sedang terganggu, memberikan estimasi waktu dan solusi sementara, seperti menunda keberangkatan kapal atau mengurus dokumen lain terlebih dahulu.
- e) Update status sistem, memantau status sistem secara berkala untuk mengetahui kapan sistem online dapat diakses kembali.
- f) Menjaga hubungan baik dengan pengguna jasa, perusahaan tetap menjaga komunikasi dan pelayanan yang baik meskipun dalam keterbatasan sistem, memberikan penjelasan yang jujur, transparan dan profesional.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Sistem *online* merupakan sarana penting dalam mendukung kelancaran administrasi penyijilan awak kapal sebagai bukti legalitas dan pemenuhan persyaratan kerja di atas kapal sesuai regulasi yang berlaku di Indonesia. Gangguan jaringan sistem *online* di Departemen Perhubungan berdampak langsung pada proses penyijilan awak kapal di PT. Menara Suar Maritim Cabang Tanjung Balai Karimun. Akibat gangguan ini, proses menjadi lambat karena data tidak bisa diakses atau diverifikasi tepat waktu. Hal ini menyebabkan keterlambatan dalam penerbitan sertifikat awak kapal dan menghambat kelancaran layanan.

Saran

Saran yang dapat penulis berikan berdasarkan kesimpulan di atas adalah Perusahaan perlu memperkuat komunikasi dengan pihak otoritas pelabuhan dan instansi teknis Departemen Perhubungan agar dapat segera memperoleh informasi jika terjadi gangguan sistem, serta dilakukannya percepatan dalam perbaikan agar pelayanan publik tidak terganggu, selain itu perlu disiapkan sistem cadangan atau prosedur manual yang sah secara hukum agar proses penyijilan tetap dapat dilakukan sementara waktu tanpa melanggar peraturan yang berlaku. Hal ini akan membantu menjaga kelancaran jadwal keberangkatan pelaut.

DAFTAR REFERENSI

- Alimuddin, M., Kardini, N. L., Sabila, F. H., Hakim, C., Priambodo, A., Tanesab, J., & Sulaeman, M. (2023). *Pengantar ekonomi mikro & makro*. Mafy Media Literasi Indonesia.
- AR, H. M. S. Thamrin. (2025). *Manajemen awak dan anak buah kapal*. K-Media.

- Hinonaung, J. S., Herlina, H., et al. (2023). *Sistem informasi keperawatan*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Khairunnisa, W., & Sabila, F. H. (2023). Songs as media to improve students' achievement in understanding English pronunciation: The classroom action research of eight graders at SMP Muhammadiyah 07 Medan. *Bright Vision: Journal of Language and Education*, 3(1), 8–22. <https://doi.org/10.30821/brightvision.v3i1.2900>
- Riski, R. S., Syarifur, R., Yuris, D., & Fadiyah, H. S. (2024). Proses penanganan *clearance out* kapal ternak berbendera asing dengan Inaportnet oleh PT Pelayaran Semesta Sejahtera Lestari Belawan. *Globe*, 2(1), 140–146. <https://doi.org/10.61132/globe.v2i1.214>
- Ropii, A., et al. (2024). *Memahami promosi kesehatan lebih dekat*. PT Adab Indonesia.
- Royzaldi, R., Fadiyah, H. S., & Nurmaliana, S. S. (2024). Peranan *freight forwarding* dalam pengurusan dokumen ekspor pada PT Samudera Lautan Luas Medan. *Jurnal Manajemen*, 1(4), 31–42. <https://doi.org/10.61132/jumaket.v1i4.387>
- Sabila, F. H., & Sinaga, R. (2023). Prosedur penyandaran kapal sandar tender oleh PT Berlian Ocean Shipping Dumai di dermaga kawasan industri Dumai. *Majalah Ilmiah Gema Maritim*, 25(1), 39–45.
- Sibagariang, A. R., Ridho, S., & Dirhamsyah, F. H. S. (2023). Procedure for managing export and import documents by PT Adhigana Pratama Mulya Belawan. *Globe*, 1(4). <https://doi.org/10.61132/globe.v1i4.333>
- 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*, 2(4), 429–436. <https://doi.org/10.54066/jurma.v2i4.2617>
- 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. <https://doi.org/10.54066/jmbe-itb.v3i1.2744>
- Hermawan, S. (2021). *Proses operasional, prosedur kedatangan dan keberangkatan kapal milik PT Atosim Lampung Pelayaran di Pelabuhan Tanjung Emas Semarang* (Karya tulis).
- Topayung, S. L. (2025). *Pengaruh kepemimpinan Kristen terhadap kebijakan publik*. KBM Indonesia.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayaran. (2008).
- Undang-Undang Republik Indonesia No 17 Tahun 2008 pasal 1 ayat 40 tentang Pelayaran.