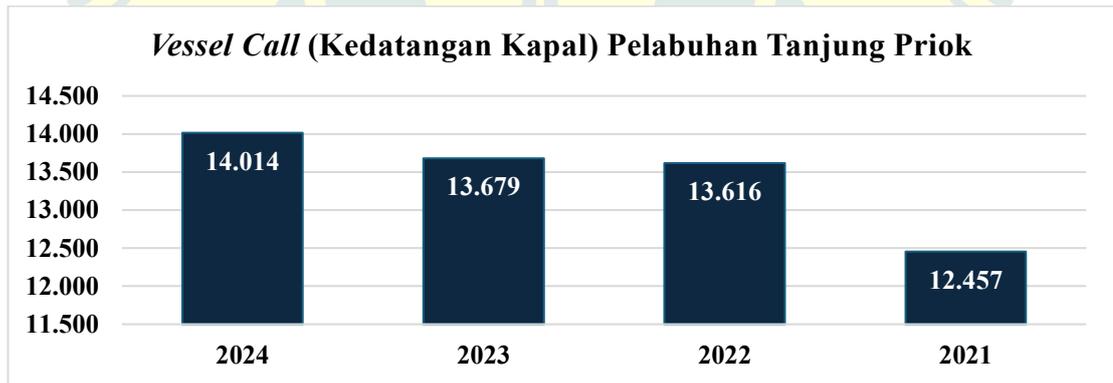


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pelabuhan menjadi salah satu titik konektivitas yang penting, sehingga keberlanjutan bisnis kepelabuhanan sangat penting untuk diperhatikan (Rijulvita et al., 2023). Pelabuhan Tanjung Priok merupakan salah satu pelabuhan terbesar dan tersibuk di Indonesia yang melayani arus kapal domestik maupun internasional. Pelabuhan ini memiliki berbagai layanan kepelabuhanan, salah satunya adalah jasa pelayanan kapal yang mencakup aktivitas masuk dan keluar kapal, serta pergerakan kapal di perairan pelabuhan (Maulana et al., 2020). Berikut merupakan data kedatangan kapal di Pelabuhan Tanjung Priok yang menunjukkan kepadatan operasional.

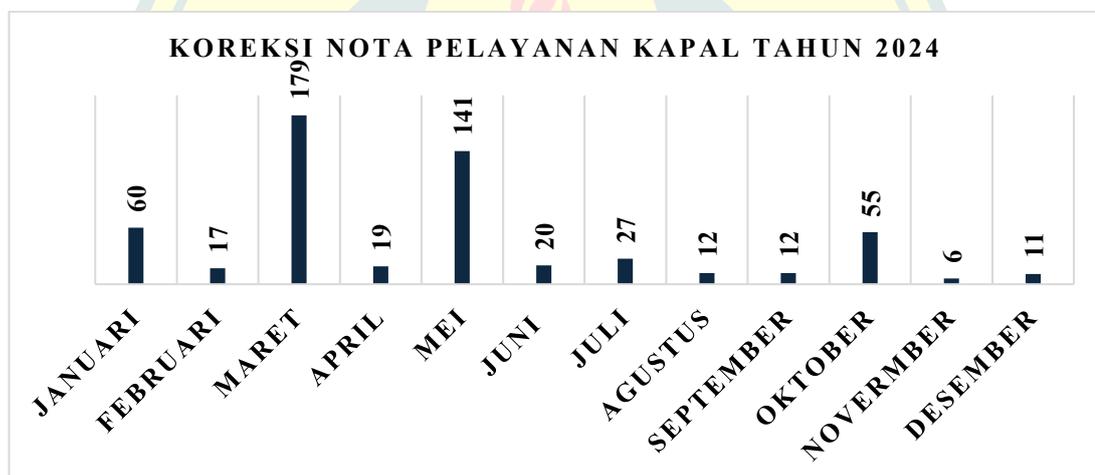


Gambar 1.1. Kedatangan Kapal di Pelabuhan Tanjung Priok Tahun 2021 – 2024  
Sumber: PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok (Diolah, 2025)

PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok sebagai pengelola pelabuhan, memiliki tanggung jawab dalam memastikan kelancaran operasional pelabuhan dan efisiensi kepada pengguna jasa. Efisiensi operasional pelabuhan bergantung pada ketepatan dan kecepatan pelayanan kapal, jika pelayanan terlambat akan berdampak kepada pengguna jasa, dalam hal ini termasuk pelayanan administrasi dan penagihan jasa kepelabuhanan (Djamaluddin, 2024). Salah satu hal yang penting dalam penagihan jasa kepelabuhanan adalah penerbitan nota pelayanan kapal. Pada gambar 1.1 ditampilkan bahwa sebanyak 14.014 kapal berkunjung ke Pelabuhan Tanjung Priok pada tahun 2024 yang meningkat dari tahun-tahun sebelumnya. Jumlah ini memperlihatkan jumlah penerbitan nota

pelayanan kapal, karena setiap kunjungan kapal (*vessel call*) akan dikenakan tagihan atas jasa kepelabuhanan dalam bentuk nota resmi yang diberikan kepada agen atau pemilik kapal. Nota pelayanan kapal mencakup berbagai komponen biaya seperti jasa tambat, pandu, tunda, dan layanan lainnya.

Namun, dalam praktiknya, di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok masih terjadi koreksi nota. Koreksi dilakukan untuk memperbaiki nota yang telah diterbitkan karena ditemukan ketidaksesuaian antara data yang ditagihkan dengan kondisi atau layanan (Andrian, 2021). Menurut data dari PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok, pada tahun 2024 terdapat sebanyak 559 koreksi yang dilakukan terhadap nota pelayanan kapal.



Gambar 1.2. Jumlah Koreksi Nota Pelayanan Kapal Tahun 2024  
Sumber: PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok (Diolah, 2025)

Koreksi nota disebabkan oleh kekeliruan dalam perhitungan atau pencatatan durasi dan jenis layanan kapal. Koreksi mempengaruhi keuangan perusahaan, dikarenakan proses koreksi memerlukan waktu dan menyebabkan kerugian jika nilai pajak yang harus dibayarkan berbeda dengan sebelumnya. Perusahaan harus melakukan pembatalan dan penerbitan ulang nota sehingga dapat mengganggu arus kas dan akuntabilitas keuangan (Aina, 2025).

Terdapat beberapa penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan penelitian ini. Penelitian oleh (Nor'Aini & Rakhmawati, 2024) serta (Ardiansyah & Hudi, 2024) menyoroti pentingnya akurasi data dan ketelitian administrasi dalam pembatalan faktur pajak akibat *human error* dan faktor operasional. Meskipun

bidang kajiannya berbeda, yaitu perpajakan dan kepelabuhanan, permasalahan yang diangkat dalam penelitian tersebut relevan dengan fokus penelitian ini. Selanjutnya, penelitian oleh (Sabila & Rahmah, 2023) menekankan lambatnya verifikasi sistem sebagai hambatan dalam pelayanan kapal, sementara (Sukiman & Lestari, 2021) membahas peran sistem informasi dalam penerbitan nota jasa kepelabuhanan. Meskipun terdapat perbedaan dalam fokus kajian, keempat studi tersebut memiliki keterkaitan yang relevan dengan penelitian ini, yaitu menyoroti pentingnya sistem informasi, ketelitian administrasi, dan akurasi data dalam mendukung kelancaran operasional, khususnya pelayanan dan penerbitan dokumen di pelabuhan.

Penelitian ini dilakukan karena melihat koreksi nota dapat berdampak pada keuangan dan proses operasional di pelabuhan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan mengelompokkan faktor-faktor utama serta mengetahui faktor dominan penyebab koreksi nota pelayanan kapal. Pendekatan yang dapat digunakan dalam penelitian ini yaitu *Ex Post Facto* digunakan untuk mengkaji peristiwa yang telah terjadi dan menelusuri kembali ke masa lalu guna mengidentifikasi faktor-faktor penyebab terjadinya peristiwa tersebut. (Syahrizal & Jailani, 2023). Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran untuk meminimalisir terjadinya koreksi.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Belum adanya pengelompokan yang jelas mengenai faktor-faktor utama penyebab koreksi nota.
2. Koreksi nota berdampak terhadap operasional pelabuhan dan gangguan arus kas.

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka disimpulkan batasan masalah sebagai berikut:

1. Fokus penelitian adalah pada faktor-faktor penyebab koreksi nota dari pihak pelabuhan.

2. Penelitian dibatasi pada bulan Januari - Desember tahun 2024, sesuai dengan data koreksi nota kapal yang terjadi selama tahun tersebut di Pelabuhan Tanjung Priok.

#### **1.4 Rumusan Masalah**

Latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan diatas mengarahkan pada perumusan masalah sebagai berikut:

1. Faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya koreksi nota pelayanan kapal?
2. Faktor apa yang paling dominan menyebabkan koreksi nota pelayanan kapal?

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis faktor yang menyebabkan terjadinya koreksi nota pelayanan kapal di PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok.
2. Mengetahui faktor yang paling dominan menyebabkan koreksi nota pelayanan kapal.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian skripsi sarjana terapan ini terbagi menjadi teoritis dan praktis, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman mengenai sistem administrasi pelayanan jasa, serta menambah literatur tentang faktor-faktor penyebab koreksi dokumen tagihan dalam konteks jasa kepelabuhanan, yang masih relatif jarang diteliti.
2. Manfaat Praktis. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pertimbangan bagi PT Pelabuhan Indonesia (Persero) Regional 2 Tanjung Priok dalam menentukan faktor penyebab yang paling dominan sehingga dapat dijadikan fokus dalam perbaikan prosedur dan sistem pelayanan dan meningkatkan koordinasi antara pihak pelabuhan dan agen kapal agar proses verifikasi dokumen dapat berjalan lebih efektif, sehingga efisiensi operasional dan kepuasan pengguna jasa dapat tercapai secara optimal.