

ABSTRAK

Penerapan E-service dalam Penyelenggaraan Peti Kemas Pada PT. Samudera Minang Logistik (SMIL)

Oleh: Rahmat Reski

Penyelenggaraan peti kemas merupakan jasa layanan peti kemas untuk mengeluarkan dan memasukan petikemas dari pelabuhan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan e-service dalam penyelenggaraan peti kemas pada PT. Samudera Minang Logistik (SMIL). Metode yang digunakan adalah metode deskriptif, yaitu metode penelitian untuk membuat gambaran mengenai situasi atau kejadian. Data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan e-service pada PT. Samudera Minang Logistik (SMIL) telah memenuhi standar aspek kualitas penggunaan sistem elektronik yaitu reliability (keandalan) melakukan transaksi secara cepat dan akurat, responsiveness (daya tanggap) yang cepat dalam merespon permintaan EMKL, privacy (keamanan) dari ancaman peretasan dan penyalahgunaan pada proses penginputan, dan ease of use (kemudahan) penggunaan halaman web untuk proses input data, serta efficiency (efisiensi) waktu penerimaan atau pengiriman peti kemas.

Kata Kunci : e-service, peti kemas