

**PENERAPAN *E-SERVICE* DALAM PENYELENGGARAAN
PETI KEMAS PADA PT. SAMUDERA MINANG LOGISTIK (SMIL)**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Dosen Tugas Akhir Jurusan Manajemen Perdagangan
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh:

RAHMAT RESKI

NIM. 18134084

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERDAGANGAN DIII

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2021

PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENERAPAN *E-SERVICE* DALAM PENYELENGGARAAN
PETI KEMAS PADA PT. SAMUDERA MINANG LOGISTIK (SMIL)

Nama : Rahmat Reski
Nim : 18134084
Program Studi : DIII Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi

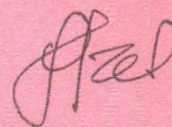
Padang, 8 Agustus 2021

Diketahui oleh
Koordinator Program Studi DIII
Manajemen Perdagangan



Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph. D
NIP: 197512091999032001

Disetujui oleh
Pembimbing



Dr. Svahrizal, SE, M.Si
NIP. 19720902 199802 1 001

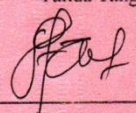
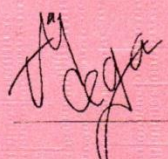

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**PENERAPAN *E-SERVICE* DALAM PENYELENGGARAAN PETI
KEMAS PADA PT. SAMUDERA MINANG LOGISTIK (SMIL)**

Nama : Rahmat Reski
NIM : 18134084
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir
Prodi Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas
Negeri Padang

Padang, Agustus 2021

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Ketua	Dr. Syahrizal, SE, M.Si	
2. Anggota 1	Mega Asri Zona, SE, M.Sc	
3. Anggota 2	Yuki Fitria, SE, MM	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rahmat Reski
Thn. Masuk/NIM : 2018/18134084
Tempat/Tgl.Lahir : Sumanik / 19 Juni 2000
Program Studi : Manajemen Perdagangan
Keahlian : Diploma
Fakultas : Ekonomi
Alamat : Sumanik, Jorong Piliang Sani
Judul Tugas Akhir : Penerapan *E-service* dalam Penyelenggaraan Peti Kemas pada Samudera Minang Logistik (SMIL)

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendirian tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, 08 Agust 2021
Yang Menyatakan,



Rahmat Reski
NIM.18134084

ABSTRAK

Rahmat Reski (18134084) : Penerapan *E-service* dalam Penyelenggaraan Peti Kemas Pada PT. Samudera Minang Logistik (SMIL)

Pembimbing : Dr. Syahrizal, SE, M. Si.

Penyelenggaran 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

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya dan tak lupa untuk junjungan besar Nabi Muhammad SAW sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan tugas akhir yang berjudul “**Penerapan *E-Service* dalam Penyelenggaraan Peti Kemas Pada PT. Samudera Minang Logistik (SMIL)**”. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan tugas akhir ini penulis tidak terlepas dari hambatan dan rintangan. Meskipun demikian, atas bimbingan, bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada Bapak Dr. Syahrizal SE, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan membimbing dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Selanjutnya penulis mengucapkan terim kasih kepada:

1. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

2. Ibu Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D selaku ketua Prodi DIII Manajemen Perdagangan beserta para dosen dan seluruh karyawan/staf pegawai Fakultas Ekonomi atas bantuan yang diberikan selama penulis mengikuti studi.
3. Bapak dan Ibu staf pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Diploma DIII serta karyawan yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu dikampus ini.
4. Staf administrasi Program Studi Diploma III yang telah banyak memberikan bantuan bagi penulis dalam mengurus berbagai keperluan administrasi.
5. Kepada pimpinan PT. Samudera Minang Logistik (SMIL) yang telah mengizinkan penulis untuk kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Orang tua, kakak, adik beserta keluarga penulis yang telah memberikan semangat dan dorongan serta do'a kepada penulis baik secara formal maupun materi, sehingga penulis dapat melanjutkan pendidikan sejauh ini.
7. Rekan-rekan seperjuangan dalam bangku perkuliahan khususnya Prodi DIII Manajemen Perdagangan FE UNP yang telah memberikan dukungan, semangat, bantuan dan motivasi dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.
8. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang diberikan. Semoga amal dan kebaikan semua pihak yang telah membantu penulisan tugas akhir dicatat disisi Allah SWT dan diganti dengan pahala.

Sebagai penutup, penulis menyadari banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun

guna pengembangan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Agustus 2021

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian	5
1. Manfaat teoritis.....	5
2. Manfaat Praktis.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Manajemen Logistik.....	7
B. <i>E-service</i>	8
1. Pengertian <i>E-Service</i>	8
2. Kualitas <i>E-Service</i>	9
3. Fitur Sistem <i>E-Service</i>	11
4. Layanan pada Sistem E-Service	11
BAB III METODE PENELITIAN	14
A. Bentuk Penelitian	14
B. Lokasi dan Waktu Tempat	14
1. Tempat Penelitian	14
2. Waktu Penelitian	14

C. Rancangan Penelitian	14
1. Jenis Penelitian	14
2. Tahapan Penelitian	15
3. Objek Penelitian	16
4. Sumber Data	17
5. Teknik Pengumpulan Data	17
BAB IV PEMBAHASAN.....	19
A. Profil Perusahaan	19
1. Sejarah Unit Bisnis PT. Samudera Minang Logistik (SMIL).	19
2. Logo Samudera Indonesia	21
3. Struktur Organisasi PT. Samudera Minang Logistik (SMIL)	22
4. Visi dan Misi PT. Samudera Indonesia	23
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	23
BAB V PENUTUP.....	40
A. Kesimpulan	40
B. Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN.....	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Prosedur menggunakan e-service pada Samudera Minang Logistik(SMIL)	3
Gambar 2. Logo PT.Samudera Indonesia	21
Gambar 3. Struktur Organisasi Samudera Minang Logistik.....	22
Gambar 4. Dokumen Delivery Order dan Received Order.....	25
Gambar 5. Dokumen SP2 Container.....	26
Gambar 6. Aplikasi e-service.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Penelitian.....	45
Lampiran 2. Pertanyaan dan Jawaban Wawancara	46
Lampiran 3. Dokumentasi Wawancara di Samudera Minang Logistik (SMIL)...	48
Lampiran 4. Foto Karyawan Saat Menggunakan Sistem E-Service	49

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu teknologi dan informasi dapat mempengaruhi kehidupan manusia baik dibidang ekonomi, politik, dan budaya. Perkembangan tersebut telah memberikan banyak manfaat dalam kemajuan diberbagai aspek. Salah satu bentuk dari perkembangan tersebut adalah perubahan layanan konvensional menjadi layanan elektronik. Sebagai contoh, implementasi sistem layanan dokumen dan billing penerimaan serta pengeluaran peti kemas berbasis (*e-service*) pada fasilitas terminal pelabuhan.

E-service merupakan salah satu bentuk perkembangan teknologi khususnya dibidang logistik. Salah satu perusahaan pengguna jasa layanan *e-service* ini adalah PT. Samudera Minang Logistik. Layanan *e-service* ini memberikan keamanan dan kenyamanan terhadap seluruh pengguna jasa di pelabuhan yang berkaitan dengan peti kemas. Selain itu, penggunaan *e-service* juga efektif memangkas waktu sehingga lebih efisien dalam memberikan layanan kepelabuhan bagi pengguna jasanya.

Napitupulu (2017) menyatakan sebuah transformasi layanan tradisional yang menjadi layanan berbasis elektronik disebut *e-service* merupakan suatu langkah inovasi untuk mewujudkan sistem layanan publik yang bersih, mudah diakses, dan tidak bertele-tele. Dengan kata lain, melalui sistem *e-service* kebutuhan layanan publik akan berkualitas, efektif dan efisien dapat tercapai melalui sistem *e-service* tersebut.

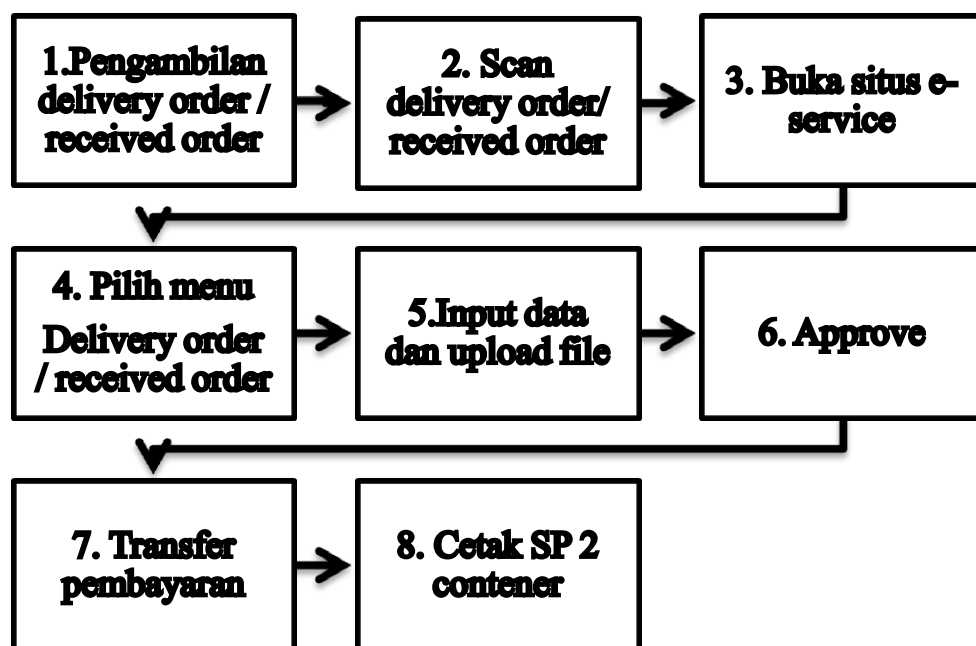
Maulana (2014) juga menyatakan bahwa *e-service* merupakan suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia *website e-commerce (profit)* maupun *non e-commerce (non profit)* kepada konsumen ketika mengakses situs web dalam melakukan transaksi *online* atau hanya untuk sekedar mencari sebuah informasi. Baik buruknya suatu *e-service* (pelayanan elektronik) dapat dirasakan melalui pengalaman konsumen. Dengan kata lain, kualitas *e-service* dapat menyebabkan kepuasan konsumen.

PT. Samudera Minang Logistik (SMIL) merupakan unit bisnis Samudera Indonesia Cabang Padang. Menghadapi tantangan kondisi ekonomi dan perdagangan baik di pasar global maupun domestik, PT. Samudera Minang Logisti (SMIL) mengambil langkah-langkah strategis yang diperlukan secara berkesinambungan dan bertanggung jawab dalam upaya menjaga keberlanjutan perusahaan PT. Samudera Minang Logistik (SMIL) sudah mulai memanfaatkan perkembangan tersebut untuk meningkatkan kualitas layanan yang diciptakan oleh PT. Pelindo. Salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh PT. Samudera Minang Logistik (SMIL) adalah layanan elektronik (*e-services*).

E- Services pada PT. Samudera Minang Logistik (SMIL) mulai diterapkan sejak tahun 2019. Pengguna jasa dapat melakukan akses pada sistem *E-Service* melalui media internet dengan url <https://www.eservice.indonesiaport.co.id> yang dapat diakses melalui *windows* maupun *smartphone*.

Sebelum menggunakan *e-service* PT. Samudera Minang Logistik (SMIL) menggunakan cara manual dalam melakukan pembayaran dan pengambilan

dokumen-dokumen ke Pelindo tentunya memakan waktu yang sangat banyak, dengan adanya *e-service* pada penyelenggaraan peti kemas maka pengguna jasa tidak perlu lagi datang kepelabuhan saat mengajukan kegiatan penerimaan atau pengiriman *received order* dan *delivery order* peti kemas hingga penagihan secara keseluruhan. Berikut ini gambar yang menampilkan prosedur menggunakan *E-Services* di PT. Samudera Minang Logistik (SMIL).



Gambar 1. Prosedur menggunakan e-service pada Samudera Minang Logistik(SMIL)

Sumber: PT Samudera Minang Logistik (SMIL)

Penerapan layanan elektronik (*E-Services*) PT. Samudera Minang Logistik (SMIL) bertujuan untuk mengeluarkan dan memasukan petikemas dari pelabuhan, sehingga pengguna jasa dengan mudah untuk menginput data *delivery order*, *received order*, dan melakukan pembayaran di sistem *e-service*.

Customer yang memakai jasa PT. Samudera Minang Logistik, yaitu Semen Padang, PT Catur, PT Plantex, PT Sosro, PT Hasta Nusa Kartama, PT Karya Suka

Abadi harus menghubungi market yang ada di Samudera Indonesia. Sebelum itu, *customer* PT. Samudera Minang Logistik akan mengirimkan *packing list* jumlah dan nomor *container* melalui *email*.

Barang *customer* yang sampai di pelabuhan akan diproses pengeluaran peti kemas oleh PT. Samudera Minang Logistik (SMIL), untuk pengeluaran peti kemas dipelabuhan operasional PT. Samudera Minang Logistik (SMIL) terlebih dahulu mengambil *delivery order* atau *received order* secara manual ke perusahaan Pelayaran, setelah itu *delivery order* atau *received order* akan di scan dan di input melalui sistem *e-services* oleh pihak operasional PT. Samudera Minang Logistik (SMIL). *Delivery order* dan *received order* yang telah di input akan di *approve* oleh pihak pelindo, setelah pihak pelindo *approve* data lakukan pembayaran sesuai no *billing* yang keluar, selesai pembayaran cetak SP2 kontainer tersebut.

Jika dilihat dari prosedur penggunaan *e-service* terdapat 2 langkah yang masih menggunakan sistem manual, yaitu langkah pertama pengambilan *delivery/received order* dan langkah kedua scan *delivery/received order*. Hal ini menyebabkan adanya resiko terjadinya kesalahan seperti salah pengambilan data atau surat *delivery order/received order*, sehingga membuat petugas mengoreksi kembali surat tersebut dan tentunya mengakibatkan penggunaan waktu yang kurang efisien.

Berdasarkan argumentasi di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Penerapan *E-Service* Dalam Penyelenggaraan Peti Kemas Pada PT. Samudera Minang Logistik (SMIL)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka yang menjadi rumusan masalah dalam tugas akhir ini yaitu bagaimana penerapan *e-service* dalam penyelenggaraan peti kemas pada PT. Samudera Minang Logistik (SMIL).

C. Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui aspek *Reliability* (keandalan) dalam penerapan *e-service* pada PT. Samudera Minang Logistik (SMILL).
2. Untuk mengetahui aspek *Responsiveness* (daya tanggap) dalam penerapan *e-service* pada PT. Samudera Minang Logistik (SMILL).
3. Untuk mengetahui aspek *Privacy* (keamanan) dalam penerapan *e-service* pada PT. Samudera Minang Logistik (SMILL).
4. Untuk mengetahui aspek *Ease of Use* (kemudahan) dalam penerapan *e-service* pada PT. Samudera Minang Logistik (SMILL).
5. Untuk mengetahui aspek *Efficiency* (efisiensi) dalam penerapan *e-service* pada PT. Samudera Minang Logistik (SMILL).

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat teoritis

Dari penelitian peneliti ini berharap dapat memperoleh wawasan yang lebih luas khususnya mengenai penerapan *e-service* di PT. Samudera Minang Logistik (SMIL). Selain itu sebagai salah satu syarat untuk

menyelesaikan tugas akhir pada Program Studi Diploma DIII Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Universitas

Penelitian ini dapat menggambarkan tentang penerapan *e-service* di Samudera Minang Logistik (SMIL).

b. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perusahaan khususnya dalam membuat kebijakan dan penelitian terhadap penerapan *e-service* pada pelayanan logistik di perusahaan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan pembahasan terhadap hasil data-data penelitian yang dilakukan tentang Penerapan *E-service* dalam Penyelenggaraan Peti Kemas Pada PT. Samudera Minang Logistik maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Samudera Minang Logistik (SMIL) dalam penyelenggaraan peti kemas telah menggunakan *e-service* sangat cukup baik, namun pengguna layanan yang mengalami kesulitan dikarenakan sistem *e-service* yang tiba-tiba mengalami *error* sehingga pengguna layanan sulit untuk menggunakan layanan dengan baik.
2. *E-service* pada Samudera Minang Logistik (SMIL) telah memenuhi standar kualitas yang dilihat dari beberapa indikator seperti keandalan, daya tanggap, efisiensi, kemudahan dan keamanan.
3. *E-service* pada Samudera Minang Logistik (SMIL) dapat menyelesaikan efisiensi operasi perusahaan dengan baik.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Samudera Minang Logistik (SMIL), adapun saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut:

1. Hendaknya penyedia layanan dapat meningkatkan kualitas penggunaan *e-service* ini dalam penerapannya sehingga semua prosedur dalam

kegiatan penerimaan dan pengiriman *received/delivery order* sudah menggunakan sistem elektronik.

2. Kualitas keamanan sistem yang lebih ditingkatkan agar tidak terjadinya gangguan atau peretasan sistem.

DAFTAR PUSTAKA

- Buchari, R. A. (2016). Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung. *Sosiohumaniora*, 18(3), 225.
<https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora>.
- Buku Manual E - Services Portal*. (n.d.).
- Farhan, F., & Yusup. (2021). Pengaruh Logistic Management Improvement Terhadap Kinerja Warehouse Pada Pt. Fastindo Piranti Kabel. *Jurnal Manajemen Logistik*, 1, 6771.
<http://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMATIK/article>
- Fauziah, Y. (2013). Aplikasi E-Services Berbasis Cloud Computing. *Seminar Nasional Informatika 2013, 2013(semnasIF)*, 29–35.
- Garside. (2017). *Manajemen Logistik*. UMM Press.
- Larici, Y. P., & Abdul, F. W. (2019). Ketepatan Pengaruh Manajemen Logistik Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan PT. Bhinneka Bajas Cabang Cikarang. *Jurnal Logistik Indonesia*, 3(2), 101110.
<https://doi.org/10.31334/logistik>.
- Martono. (2018). *Manajemen Logistik*. PT Gramedia
- Maulana, R., & Kurniawati, K. (2014). *pengaruh kualitas e-service terhadap (studi kasus pada webstie koren denim)*. 13(2), 117–129.
- Napitupulu, D. (2017). Model Keberhasilan Implementasi E-Services (Sistem Layanan Berbasis Elektronik) di Indonesia Studi Kasus : Pemerintah Model Keberhasilan Implementasi E-Services. *Lipi*, August, 479–487.
- Nilasari, R. (2019). Pengaruh Trust Dan E-Service Terhadap Repurchase Intention Bagi Pengguna Aplikasi Shopee. *E-Jurnal Akuntansi*, 29(2), 755.
<https://doi.org/10.24843/>
- Ojasalo, J. (2010). *E-Service Quality : A Conceptual Model*. January 2010.
- Rahayu, E. (2018). “Pengaruh E-Service Quality terhadap E-Customer Satisfaction dan E-Customer Loyalty pada Toko Online Shopee (Studi Kasus pada Pengguna Toko Online Shopee) (Issue 21).
- Ramadhanti. (2019). *sistem informasi e-service pada PT. Indonesia Port corporation terminal petikemas (PERSERO) area panjang kota bandar*