

**IMPLEMENTASI SISTEM *ONLINE BOOKING*
DI DEPO PETI KEMAS PT. XYZ SEMARANG**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun Oleh:

Nama : Oktia Sausan Tuffahati

NIM : 40011322650136

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2026

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"Janganlah kamu takut, Sesungguhnya Aku bersamamu, melihat dan mendengar"

(Q.S. Taha: 46)

Skripsi ini dipersembahkan untuk kedua orang tua tercinta, yang tidak pernah berhenti mendoakan, menyayangi, dan mendukung penulis dalam setiap langkah perjalanan hidup. Segala pengorbanan dan motivasi yang telah mereka berikan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis untuk terus berjuang hingga titik ini. Semoga penelitian ini dapat menjadi kebanggaan bagi keduanya.

HALAMAN PERSETUJUAN

Nama : Oktia Sausan Tuffahati
NIM : 40011322650136
Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik
Judul Tugas Akhir : Implementasi Sistem *Online Booking*
di Depo Peti Kemas PT. XYZ Semarang

Telah disetujui oleh dosen pembimbing untuk diajukan pada ujian Tugas Akhir Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik.

Semarang, 17 Juli 2026



Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si.

NIP. 197009251994032001

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Implementasi Sistem *Online Booking* di
Depo Peti Kemas PT. XYZ Semarang
Nama : Oktia Sausan Tuffahati
NIM : 40011322650136
Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan
D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah
Vokasi Universitas Diponegoro.

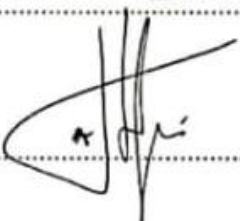
Dosen Pembimbing
Dr. Titik Djumiarti S. Sos., M.Si
NIP. 197009251994032001


(.....)

Dosen Penguji 1:
Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si
NIP. 197004251997021001


(.....)

Dosen Penguji 2:
Annisa Qurrota A'yun, S.E., M.M.
NIP.199605092019112001


(.....)

Semarang, Juli 2026

Ketua Program Studi


Dr. Titik Djumiarti S. Sos., M.Si
NIP. 197009251994032001

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Oktia Sausan Tuffahati
Nomor Induk Mahasiswa : 40011322650136
Tempat/Tanggal Lahir : Depok, 08 Oktober 2004
Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul **IMPLEMENTASI SISTEM *ONLINE BOOKING* DI DEPO PETI KEMAS DI PT. XYZ SEMARANG** adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila di kemudian hari terbukti bahwa karya ilmiah ini bukan merupakan hasil karya saya sendiri atau terdapat unsur plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai ketentuan yang berlaku, termasuk pembatalan karya ilmiah beserta segala konsekuensinya. Demikian pernyataan ini saya buat dengan jujur, sadar, dan penuh tanggung jawab.

Semarang, 22 Juli 2026

Pembuat Pernyataan



Oktia Sausan Tuffahati

ABSTRAK

Depo peti kemas merupakan salah satu fasilitas logistik yang memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran kegiatan ekspor dan impor melalui penyediaan layanan penyimpanan peti kemas. Seiring berkembangnya teknologi informasi, Depo Peti Kemas PT. XYZ Semarang menerapkan sistem *online booking* sebagai bentuk digitalisasi pelayanan. Namun, penerapan sistem tersebut masih menghadapi berbagai kendala, seperti belum adanya notifikasi otomatis setelah proses *approval*, kesalahan pembacaan data, tampilan dokumen yang tidak sesuai, keterbatasan fitur sistem, serta integrasi layanan yang belum optimal sehingga memengaruhi kelancaran proses pelayanan. Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk menganalisis penerapan digitalisasi pelayanan *booking* peti kemas menggunakan *online booking* dan mengidentifikasi kendala yang muncul menggunakan Diagram *Fishbone*, serta menyusun rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan di Depo Peti Kemas PT. XYZ Semarang. Untuk mencapai tujuan tersebut, penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, dimana data diperoleh melalui observasi, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi perusahaan. Tahapan analisis data dilakukan menggunakan metode Diagram *Fishbone* dengan kerangka *Man, Machine, Method* dan *Measurement*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem *online booking* telah memberikan kemudahan dalam proses *booking* peti kemas, namun implementasinya masih belum optimal karena dipengaruhi oleh faktor *man, machine, method* dan *measurement*. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian mengusulkan formulir monitoring atas kendala yang terjadi sebagai upaya perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan kualitas pelayanan digital di Depo Peti Kemas PT. XYZ Semarang.

Kata Kunci: Depo Peti Kemas, Digitalisasi Pelayanan, *Fishbone*, Logistik, *Online Booking*.

ABSTRACT

A container depot is a logistics facility that plays a crucial role in facilitating smooth export and import activities by providing container storage services. With the advancement of information technology, the PT. XYZ Semarang Container Depot implemented an online booking system as part of its service digitalization efforts. However, the system's implementation still faces various challenges such as the lack of automatic notifications following approval, data reading errors, incorrect document displays, limited system features, and suboptimal service integration which hinder the smooth operation of service processes. This study aims to analyze the implementation of container booking digitalization via the online booking system, identify emerging issues using a Fishbone Diagram, and formulate improvement recommendations applicable to the PT. XYZ Semarang Container Depot. To achieve these objectives, the study employs a qualitative method with a descriptive approach, gathering data through observation, semi structured interviews, and company documentation. Data analysis was conducted using the Fishbone Diagram method, structured around the categories of Man, Machine, Method, and Measurement. The results indicate that while the online booking system has simplified the container booking process, its implementation remains suboptimal due to factors related to Man, Machine, Method, and Measurement. Based on these findings, the study proposes a monitoring form to track issues as part of a continuous improvement effort to enhance the quality of digital services at the PT. XYZ Semarang Container Depot.

Keywords: *Container Depot, Fishbone, Logistics, Online Booking, Service Digitalization.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini. penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Implementasi Sistem *Online Booking* di Depo Peti Kemas PT. XYZ Semarang”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa banyak mendapatkan bantuan, motivasi dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Prof Dr. Suharnomo, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Diponegoro
2. Prof. Dr. Ir. Budiyo, M.Si. selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Apip, S.E., M.Si., CTT, CPTT selaku Ketua Departemen Bisnis dan Keuangan.
4. Dr. Titik Djumiarti. S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik sekaligus Dosen Pembimbing akademik yang telah memberikan bantuan, arahan, dan masukan yang membangun selama penyusunan tugas akhir ini.
5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro yang telah memberikan banyak ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.

6. Seluruh jajaran pihak Depo Peti Kemas PT XYZ yang telah memberikan kesempatan, bimbingan dan arahan, untuk melaksanakan penelitian.
7. Kedua orang tua, Ayah dan Ibu serta Adik yang senantiasa memberikan dukungan dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman teman program studi Manajemen dan Administrasi Logistik 2022 yang tidak dapat penulis sebutkan satu-satu.
9. Dan untuk semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu dalam skripsi ini, terima kasih atas bantuan, doa dan semangat selama ini. Sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan di masa mendatang.

Semarang, 22 Juli 2026



Oktia Sausan Tuffahati
NIM. 40011322650136

DAFTAR ISI

MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iv
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian	11
BAB II	13
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Kajian Teori.....	13
2.1.1 Digitalisasi	13
2.1.2 Pelayanan	16
2.1.3 Online Booking	19
2.1.4 Penerapan Digitalisasi Pelayanan	20
2.1.5 Kendala dalam Penerapan Sistem Online Booking	26
2.1.6 Peti Kemas	28
2.1.7 Depo Peti Kemas.....	28
2.1.8 Diagram Fishbone	29
2.2 Kajian Peneliti Terdahulu (KPT)	31

BAB III.....	46
METODE PENELITIAN	46
3.1 Pendekatan Penelitian	46
3.2 Fokus dan Lokus Penelitian	47
3.2.1 Fokus Penelitian.....	47
3.2.2 Lokasi Penelitian.....	48
3.3 Fenomena Penelitian	48
3.4 Sumber Data.....	51
3.4.1 Sumber Data Primer.....	51
3.4.2 Sumber Data Sekunder.....	52
3.5 Penentuan Informan	53
3.6 Instrumen Penelitian	57
3.7 Teknik Pengumpulan Data	58
3.7.1 Observasi.....	59
3.7.2 Wawancara	59
3.7.3 Dokumentasi	60
3.8 Teknik Analisis Data	60
3.8.1 Reduksi Data.....	60
3.8.3 Penarikan Kesimpulan	62
BAB IV	66
HASIL DAN PEMBAHASAN	66
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	66
4.1.1 Profile Perusahaan.....	66
4.1.2 Visi dan Misi PT. XYZ.....	69
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	70
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	74
4.2.1 Implementasi Sistem <i>Online Booking</i> di Depo Peti Kemas PT. XYZ Semarang	74
4.2.2 Kendala yang muncul dalam penerapan layanan <i>online booking</i>	102
BAB V.....	134
PENUTUP.....	134
5.1 Kesimpulan	134
5.2 Saran	135
LAMPIRAN.....	139

Lampiran 1 (Transkrip Wawancara).....	139
Lampiran 2 (Hasil Turnitin).....	150
Lampiran 3 (Biodata Peneliti).....	151
Lampiran 4 (Surat Izin Penelitian).....	152
Lampiran 5 (Dokumentasi).....	153

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kesalahan Sistem.....	9
Tabel 2. 1 Kajian Peneliti Terdahulu.....	40
Tabel 3. 1 Matriks Fenomena Penelitian.....	49
Tabel 3. 2 Data Informan	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Kerangka Penelitian.....	45
Gambar 3. 1 Alur Teknik Analisis Data	60
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Dsepo PT. XYZ Semarang.....	70
Gambar 4. 2 Menu <i>Online Booking</i>	76
Gambar 4. 3 Menu <i>Login Online Booking</i>	82
Gambar 4. 4 Kesalahan Data Pengajuan <i>Booking</i>	95
Gambar 4. 5 Sistem Error	109
Gambar 4. 6 Halaman Verifikasi & <i>Approval Booking</i> Peti Kemas.....	112
Gambar 4. 7 Halaman Pengajuan <i>Online Booking</i>	115
Gambar 4. 8 Perubahan Alur melalui WhatsApp Story	119
Gambar 4. 9 Fishbone Diagram	124
Gambar 4. 10 Flowchart Monitoring dan Evaluasi.....	127
Gambar 4. 11 Formulir Monitoring dan Evaluasi	133

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 (Transkrip Wawancara).....	139
Lampiran 2 (Hasil Turnitin)	150
Lampiran 3 (Biodata Peneliti).....	151
Lampiran 4 (Surat Izin Penelitian)	152
Lampiran 5 (Dokumentasi).....	153