

**PENERAPAN SISTEM DIGITALISASI DOKUMEN EKSPOR  
MENGUNAKAN *PAPERLESS OFFICE* DALAM UPAYA  
MENINGKATKAN EFISIENSI KERJA  
(Studi Kasus pada PT Mitra Kargo Indonesia)**

**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 : Farah Ula Nida Hanifah  
NIM : 40011319650105

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)  
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK  
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN  
SEKOLAH VOKASI  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
2023**

## MOTTO

“Maka nikmat Tuhanmu yang manakah yang kamu dustakan?”

(Ar-Rahman : 13)

“Allah tidak akan menyegerakan sesuatu kecuali itu baik, dan Allah akan melambatkan sesuatu kecuali itu yang terbaik”

*“Don’t overthinking man. Your twenties are the times you supposed to be fighting it out”*

(John Mayer)

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : PENERAPAN SISTEM DIGITALISASI DOKUMEN  
EKSPOR MENGGUNAKAN *PAPERLESS OFFICE*  
DALAM UPAYA MENINGKATKAN EFISIENSI KERJA  
(Studi Kasus pada PT Mitra Kargo Indonesia)

Nama : Farah Ula Nida Hanifah  
NIM : 40011319650105  
Program Studi : D4 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. Edy Raharja, SE, M.Si. (.....)  
NIP. 197004251997021001

Dosen Penguji 1:

Anafil Windriya, SE., MM. (.....)  
NIP. 199301242019032017

Dosen Penguji 2:

Suwandi, SAP., M.Si. (.....)  
NIP. 1990041220190311007

Semarang, 23 Juni 2023

Ketua Program Studi

Dr. Edy Raharja, SE, M.Si.

NIP. 197004251997021001

**SURAT PERNYATAAN**  
**KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Farah Ula Nida Hanifah
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011319650105
3. Tempat/Tanggal Lahir : Klaten, 08 Desember 1999
4. Program Studi : D4 Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Jl. Pemuda No. 273 Klaten

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul: “PENERAPAN SISTEM DIGITALISASI DOKUMEN EKSPOR MENGGUNAKAN *PAPERLESS OFFICE* DALAM UPAYA MENINGKATKAN EFISIENSI KERJA (Studi kasus pada PT Mitra Kargo Indonesia)” Adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 23 Juni 2023

Pembuat pernyataan

Farah Ula Nida Hnifah

NIM 400113196750105

## ABSTRAK

Pesatnya perkembangan zaman tidak lepas dari globalisasi yang dapat mempengaruhi berbagai aspek dalam kehidupan manusia. Efek terjadinya globalisasi adalah digitalisasi teknologi pada dokumen ekspor dengan menggunakan sistem *paperless office*

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan system digitalisasi dokumen pada PT Mitra Kargo Indonesia, untuk mengetahui pengaruh penerapan digitalisasi dokumen ekspor dengan *paperless office* terhadap efisiensi kerja, untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam menerapkan digitalisasi dokumen dengan *paperless office* serta strategi optimalisasi digitalisasi dokumen ekspor PT Mitra Kargo Indonesia.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer berasal dari wawancara dengan karyawan PT Mitra Kargo Indonesia dan data sekunder berasal dari studi pustaka dan dokumentasi.

Penerapan system digitalisasi dokumen ekspor pada PT Mitra Kargo Indonesia sudah berjalan, namun masih kurang optimal dalam penerapannya. PT Mitra Kargo Indonesia menggunakan *e-mail* sebagai alat komunikasi resmi. penerapan digitalisasi dokumen ekspor dengan *paperless office* sangat berpengaruh terhadap efisiensi kerja di perusahaan dibuktikan dalam wawancara mengenai kecepatan waktu pengerjaan menjadi lebih cepat, ketepatan dan akurasi pekerjaan menjadi lebih akurat, penghematan biaya dalam penggunaan kertas sudah mulai tersasa dan kemudahan penyelesaian pekerjaan semakin mudah dan sederhana. Kendala yang dihadapi perusahaan saat menerapkan digitalisasi dokumen dengan *paperless office* yaitu: kurangnya pemahaman penghematan kertas kantor, dan terbatasnya tenaga kerja, kurangnya integrasi system, metode yang dilakukan masih semi manual. Strategi pengoptimalisasi penerapan dokumen ekspor dengan *paperless office*: perlu adanya SOP dokumen dan juga monitoring manajer serta penambahan karyawan yang dapat mengoperasikan e-office, perlu adanya pengadaan system digitalisasi dokumen yang terintegrasi.

**Kata Kunci:** *Freight forwarding*, Efisiensi Kerja, Digitalisasi Dokumen Ekspor

## **ABSTRACT**

*The rapid development of the times cannot be separated from globalization which can affect various aspects of human life. The effect of globalization is the digitalization of technology on export documents using a paperless office system*

*The purpose of this study was to determine the application of the document digitization system at PT Mitra Kargo Indonesia, to determine the effect of implementing the digitization of export documents with a paperless office on work efficiency, to determine the obstacles encountered in implementing digitization of documents with a paperless office and the strategy for optimizing the export document digitization of PT Mitra Kargo. Indonesia.*

*This research uses a qualitative approach. Sources of data used are primary data and secondary data. Primary data comes from interviews with employees of PT Mitra Kargo Indonesia and secondary data comes from literature and documentation.*

*The application of the export document digitization system at PT Mitra Kargo Indonesia has been running, but it is still not optimal in its application. PT Mitra Kargo Indonesia uses e-mail as an official means of communication. the application of digitizing export documents with a paperless office greatly affects work efficiency in companies as evidenced in interviews regarding the speed of processing time being faster, the precision and accuracy of work being more accurate, cost savings in using paper have begun to be felt and the ease of completing work is getting easier and simpler. Obstacles faced by companies when implementing digitization of documents with paperless offices, namely: lack of understanding of saving office paper, and limited workforce, lack of system integration, the methods used are still semi-manual. Strategies for optimizing the application of export documents with a paperless office: the need for document SOPs and also monitoring managers and adding employees who can operate e-offices, the need for an integrated document digitization system.*

**Keywords:** *Freight forwarding, Work Efficiency, Export Document Digitization*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan hanya kepada Allah SWT yang telah memberi limpahan viiahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “PENERAPAN SISTEM DIGITALISASI DOKUMEN EKSPOR MENGGUNAKAN *PAPERLESS OFFICE* DALAM UPAYA MENINGKATKAN EFISIENSI KERJA (Studi kasus pada PT Mitra Kargo Indonesia)”.

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi persyaratan unatuk mendapatkan gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro. Dengan selesainya Tugas Akhir ini yang tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan arahan dari berbagai pihak maka dari itu peneliti mengucapkan terimakasih yang tidak terhingga kepada:

1. Prof Dr. Ir. Budiyo, M. Si selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro yang telah memberikan penulis kesempatan menuntut ilmu di Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
2. Dr. Edy Raharja, SE, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Manajemen dan Administrasi Logistik, Universitas Diponegoro sekaligus Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang senantiasa telah memberikan bimbingan selama proses persiapan hingga penyusunan Tugas Akhir.
3. Kholidin, S.Kom.,M.Kom. selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan dan kemudahan selama perkuliahan.
4. Tim Penguji Skripsi, yang dengan segenap arahan memberikan masukan bagi perbaikan skripsi peneliti.
5. Bapak Supriono, M.M., Ibu Bayu dan Ibu Titik Haryanti selaku direktur PT Mitra Kargo Indonesia.
6. Ibu Isti Ardiningtyas dan segenap staff divisi costumers service dan keuangan PT Mitra Kargo Indonesia yang membantu kelancaran dalam proses pengambilan data penelitian.
7. Orang tua dan keluarga yang telah memberi banyak dukungan semangat , motivasi dan finansial dalam penyelesaian Tugas Akhir ini dengan baik.

8. Dhita Putri F., Ayu Ainun Mahafudhoh, Satika Mahda Daweski dan Safina Rizqi Annafi. yang telah sabar, membantu, meluangkan waktu dan memotivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir dengan baik.
9. Seluruh pihak yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Peneliti menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Namun demikian, peneliti berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan sebagai pengembangan ilmu.

Semarang, 23 Juni 2023

Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
MOTTO .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Kegunaan Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kajian Teori .....	7
2.1.1. Dokumen Ekspor.....	7
2.1.1.1. Jenis Dokumen Ekspor.....	7
2.1.3.2. Pihak Terkait Dalam Ekspor .....	10
2.1.1. Digitalisasi.....	13
2.1.2. <i>Paperless Office</i> .....	14
2.1.2.1. Pengertian <i>Paperless Office</i> .....	14
2.1.2.2. Manfaat <i>Paperless Office</i> .....	15

2.1.4.	Efisiensi Kerja .....	19
2.2.	Kajian Penelitian Terdahulu (KPT) .....	21
2.3.	Alur Kerangka Penelitian .....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....		33
3.1	Pendekatan Penelitian .....	33
3.2	Fokus dan Lokus Penelitian .....	34
3.3	Fenomena Penelitian .....	34
3.4	Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	35
3.5	Penentuan Informan Penelitian .....	36
3.6	Instrumen Penelitian .....	37
3.7	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.8	Teknik Analisis Data.....	38
3.9	Triangulasi Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....		41
4.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	41
4.2.1.	Profil Perusahaan.....	41
4.2.2.	Visi dan Misi Perusahaan .....	42
4.2.3.	Nilai Perusahaan.....	42
4.2.4.	Struktur Organisasi Perusahaan .....	43
4.2.5.	Tugas dan Fungsi Divisi Perusahaan .....	44
4.2.6.	Produk dan Jasa yang Ditawarkan Perusahaan .....	48
4.2.	Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	52
4.2.7.	Penerapan Sistem Digitalisasi Dokumen Ekspor .....	52
4.2.8.	Penerapan system digitalisasi dokumen ekspor dalam menunjang efisiensi kerja pada PT Mitra Kargo Indonesia .....	66

4.2.9. Kendala Penerapan Digitalisasi <i>Paperless</i> Dokumen Ekspor pada PT Mitra Kargo Indonesia .....	72
4.3. Output Penelitian Terapan .....	75
BAB V PENUTUP.....	78
5.1. Kesimpulan .....	78
5.2. Saran .....	79
DAFTAR PUSTAKA .....	80
LAMPIRAN.....	82

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Indikator Efisiensi Kerja Karyawan.....	20
Tabel 2.2 Kajian Penelitian Terdahulu.....	27
Tabel 3.1 Data Informan .....	36
Tabel 4. 1 Kebutuhan Kertas HVS 3 (Tiga) Tahun Terakhir.....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Kerangka Penelitian .....	32
Gambar 4.1 Logo PT Mitra Kargo Indonesia .....	42
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT Mitra Kargo Indonesia.....	43
Gambar 4.3 Alur Kegiatan Ekspor Barang PT Mitra Kargo Indonesia .....	50
Gambar 4.4 Flowchart membuat Shipping Instruction (SI).....	54
Gambar 4.5 Flowchart Dokumen Booking Confirmation/DO.....	56
Gambar 4.6 Flowchart Alur Proses Bill of Lading (B/L) pada Ekspor .....	58
Gambar 4. 7 Website Certificate of Origin menggunakan e-SKA.....	60
Gambar 4. 8 Flowchart Alur Pembuatan Certificate of Origin (COO).....	61
Gambar 4.9 Flowchart Alur Penerbitan PEB .....	63
Gambar 4. 10 Diagram Fishbone Kendala Efektifitas Kerja .....	72
Gambar 4.11 SOP Prosedur Kegiatan Ekspor .....	77

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Trasnkip Hasil Wawancara.....	82
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	85
Lampiran 3 Surat Bebas Plagiarisme .....	86
Lampiran 4 Biodata Peneliti.....	87
Lampiran 5 Arsip Dokumen Ekspor .....	88
Lampiran 6 Dokumentasi .....	96