

**PENERAPAN DIGITALISASI *PAPERLESS OFFICE* DALAM
MENINGKATKAN EFISIENSI PENGELOLAAN DOKUMEN EKSPOR DI
PT. UNIQUE LOGISTICS INTERNATIONAL INDONESIA JAKARTA
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: Rr. Renazty Najma Amira Hadipoetro

NIM: 40011322650170

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

2026

MOTTO

"The world as we have created it is a process of our thinking. It cannot be changed without changing our thinking."

-Albert Einstein-

"Comparison is the thief of joy."

-Theodore Roosevelt-

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah segala puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, kemudahan, dan kekuatan yang tak pernah berhenti Engkau limpahkan dan selalu menyertai langkah peneliti. Dengan segala puji dan syukur yang tak terhingga, karya tulis ini saya persembahkan untuk:

1. Mama dan Papa tercinta, yang doanya selalu membawa keberkahan di setiap langkahku. Terima kasih atas cinta, pengorbanan, dan keyakinan yang tak pernah surut. Semoga karya kecil ini bisa menjadi salah satu kebanggaan yang dapat kupersembahkan untuk kalian.
2. Sahabat dan teman-teman seperjuangan, untuk setiap tawa, dukungan, dan kebersamaan yang membuat perjalanan ini terasa lebih bermakna.

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Penerapan Digitalisasi *Paperless Office* Dalam Meningkatkan Efisiensi Pengelolaan Dokumen Ekspor di PT. Unique Logistics International Indonesia Jakarta

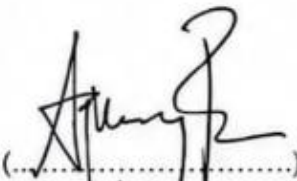
Nama : Rr. Renazty Najma Amira Hadipoetro

NIM : 40011322650170

Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

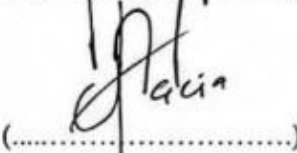
Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.

Dosen Pembimbing :
Agung Budiarmo, S.Sos., M.M
NIP. 197112302001121001



(.....)

Dosen Penguji 1 :
Stacia Reviany Mege, S.E., M.S.M.
NIP. 199107092018072001




(.....)

Dosen Penguji 2 :
Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si.
NIP. 197004251997021001



(.....)

Semarang,
29 Juni 2026
Ketua Program Studi



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

SURAT PERNYATAAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Rr. Renazty Najma Amira Hadipoetro
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011322650170
3. Tempat / Tanggal Lahir : Jakarta , 9 April 2004
4. Progam Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Villa Jombang Baru,Kota Tangerang Selatan,
Banten

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul “Penenerapan Digitallisasi *Paperless Office* Dalam Meningkatkan Efisiensi Pengelolaan Dokumen Ekspor di PT. Unique Logistics International Indonesia Jakarta” 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 oranglain, 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, 17 Juni 2026



Rr. Renazty Najma Amira
NIM. 40011322650170

ABSTRAK

Di era perdagangan internasional yang semakin kompetitif, digitalisasi dokumen menjadi kebutuhan mendasar bagi perusahaan *freight forwarding* untuk menjaga efisiensi dan daya saing operasionalnya. Pengelolaan dokumen ekspor di PT. Unique Logistics International Indonesia masih berlangsung secara hibrid sebagian proses telah digital namun sebagian lainnya masih manual yang mengakibatkan inefisiensi waktu yang signifikan, tingginya konsumsi kertas, dan meningkatnya risiko *human error* dalam operasional harian. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan digitalisasi *paperless office* dalam pengelolaan dokumen ekspor sekaligus mengidentifikasi kendala implementasinya di PT. Unique Logistics International Indonesia. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan tiga informan dari divisi *ocean freight* melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, yang diuji keabsahannya menggunakan triangulasi sumber, teknik, dan waktu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi telah berjalan namun belum menyeluruh, dengan selisih efisiensi waktu sebesar 84% dibandingkan kondisi *fully digital*, karena pencatatan status *shipment* masih berjalan paralel antara *Daily Status Report* (DSR) digital dan *map* fisik sehingga menciptakan duplikasi pekerjaan dan arsip yang sulit ditelusuri. Adapun kendala implementasi bersumber dari empat dimensi *fishbone*: resistensi kebiasaan kerja manual (*Manpower*), keterbatasan infrastruktur dan persyaratan fisik pihak eksternal (*Machine*), belum adanya SOP digital yang mengikat (*Method*), dan kondisi pengarsipan fisik yang tidak terkendali (*Material*). Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan standarisasi *Daily Status Report* (DSR) berbasis *Spreadsheets* secara menyeluruh untuk seluruh *shipment* guna menggantikan *checklist* manual, menghilangkan duplikasi pencatatan, dan memungkinkan pemantauan *shipment* secara *real-time* dan terpusat.

Kata kunci: digitalisasi, *paperless office*, dokumen ekspor, *freight forwarding*, efisiensi

ABSTRACT

In an increasingly competitive international trade environment, document digitalization has become a fundamental necessity for freight forwarding companies to maintain operational efficiency and competitiveness. The management of export documents at PT. Unique Logistics International Indonesia is currently operating in a hybrid manner some processes have gone digital while others remain manual resulting in significant time inefficiency, high paper consumption, and an elevated risk of human error in daily operations. This study aims to analyze the implementation of paperless office digitalization in export document management and identify the obstacles encountered in its implementation at PT. Unique Logistics International Indonesia. A qualitative descriptive approach was employed with three informants from the ocean freight division through observation, interviews, and documentation, with data validity tested using source, technique, and time triangulation. The findings reveal that digitalization has been underway but remains incomplete, with a time efficiency gap of 84% compared to a fully digital condition, as shipment status tracking is still recorded in parallel between the digital Daily Status Report (DSR) and physical map files, creating duplicated workloads and archives that are difficult to trace. The obstacles to implementation stem from four fishbone dimensions: resistance to change and manual work habits (Manpower), infrastructure limitations and physical document requirements from external parties (Machine), the absence of a binding digital SOP (Method), and uncontrolled physical archiving conditions (Material). Based on these findings, this study recommends the comprehensive standardization of the Daily Status Report (DSR) across all shipments to replace manual checklists, eliminate duplicated record-keeping, and enable centralized real-time shipment monitoring.

Keywords: *digitalization, paperless office, export documents, freight forwarding, efficiency*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul "Penerapan Digitalisasi *Paperless Office* Dalam Meningkatkan Efisiensi Pengelolaan Dokumen Ekspor di PT. Unique Logistics International Indonesia Jakarta" ini dengan sebaik-baiknya. Tugas akhir ini merupakan syarat wajib bagi setiap mahasiswa agar dapat menyelesaikan Pendidikan Sarjana Terapan D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik, Universitas Diponegoro. Penulis menerima banyak bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, terima kasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan 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. Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
4. Ibu Anafil Windriya, S.E., M.M., selaku Sekretaris Prodi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
5. Dr. Edy Raharja, S.E., M.Si., selaku Dosen Wali dan Dosen Penguji 2 yang telah memberikan bimbingan akademik serta motivasi selama peneliti menempuh pendidikan.
6. Bapak Agung Budiarmo, S.Sos., M.M., selaku Dosen Pembimbing, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

7. Ibu Stacia Reviany Mege, S.E., M.S.M., selaku Dosen Penguji 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penelitian ini.
8. Seluruh Dosen Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan kepada penulis.
9. Jajaran pimpinan dan seluruh staf PT. Unique Logistics International Indonesia, yang telah memberikan ilmu berharga serta kesempatan yang sangat berarti bagi penulis untuk dapat belajar dan melakukan penelitian secara langsung di lingkungan perusahaan.
10. Kedua orang tua tercinta, Mamah dan Papa, yang doanya selalu mengalir tanpa henti di setiap langkah penulis.
11. Teman-teman Samtuci, yang telah menemani perjalanan penulis sejak bangku SMA hingga saat ini, dengan segala tawa, cerita, dan kebersamaan yang tak terlupakan.
12. Teman-teman D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik, yang selalu mewarnai hari-hari perkuliahan dengan kebersamaan, canda tawa, dan saling menguatkan di setiap suka maupun duka.

Semarang, 17 Juni 2026



Rr. Renazty Najma Amira
NIM. 40011322650170

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
MOTTO.....	ii
PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
SURAT PERNYATAAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Kajian Teori.....	15
2.1.1 Konsep Manajemen.....	15
2.1.2 Konsep Digitalisasi.....	19
2.1.3 Konsep Paperless office.....	25
2.1.4 Konsep Ekspor.....	31
2.1.5 Konsep Dokumen Ekspor.....	39
2.1.6 Diagram Fishbone.....	47

2.2 Kajian Penelitian Terdahulu (KPT).....	52
2.3 Alur Kerangka Penelitian.....	64
BAB III METODE PENELITIAN.....	65
3.1 Pendekatan Penelitian	65
3.2 Fokus dan Lokus Penelitian	66
3.3 Fenomena Penelitian	67
3.4 Sumber Data Penelitian.....	70
3.5 Penentuan Informan Penelitian	70
3.6 Instrumen Penelitian.....	73
3.7 Teknik Pengumpulan Data	74
3.7.1 Observasi.....	74
3.7.2 Wawancara	75
3.7.3 Dokumentasi	76
3.8 Teknik Analisis Data	76
3.8.1 Pengumpulan Data (<i>Data Collection</i>).....	77
3.8.2 Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>).....	77
3.8.3 Penyajian Data (<i>Data Display</i>)	78
3.8.4 Penarikan Kesimpulan (<i>Conclusion Drawing</i>)	78
3.9 Triangulasi Data	78
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	80
4.1 Gambaran umum Objek Penelitian	80
4.1.1 Profil Perusahaan	80
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan	81
4.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan	82
4.1.4 Bidang Usaha Perusahaan	86

4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	88
4.2.1 Penerapan Digitalisasi <i>Paperless office</i> Dalam Meningkatkan Efisiensi Pengelolaan Dokumen Ekspor di PT. Unique Logistics International Indonesia	88
4.2.2 Kendala Dalam Implementasi Digitalisasi <i>Paperless office</i> di PT. Unique Logistics International Indonesia	106
4.3 Output Penelitian Terapan	122
BAB V PENUTUP	125
5.1 Kesimpulan	125
5.2 Saran... ..	126
DAFTAR PUSTAKA	128
LAMPIRAN	132

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Penggunaan Kertas Pertahun	3
Tabel 1. 2 Perbandingan Waktu Digital Dan Manual.....	5
Tabel 1. 3 Data <i>Human Error</i>	8
Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu	60
Tabel 3. 1 Fenomena Penelitian	68
Tabel 3. 3 Informan Penelitian	73
Tabel 4. 1 Perbandingan Waktu Aktivitas Pengelolaan Dokumen Ekspor	101
Tabel 4. 2 Estimasi Perbandingan Konsumsi Kertas Manual Dan Digital	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram <i>Fishbone</i>	48
Gambar 2. 2 Alur Kerangka Penelitian	64
Gambar 3. 1 Komponen Analisis Data.....	77
Gambar 4. 1 Logo Unique Logistics International.....	81
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi PT Unique Logistics International Indonesia...	83
Gambar 4. 3 <i>Booking Confirmation</i>	91
Gambar 4. 4 Input Data <i>Shipment</i> di CargoWise	92
Gambar 4. 5 Pemberitahuan Ekspor Barang (PEB).....	93
Gambar 4. 6 Nota Pelayanan Ekspor (NPE)	93
<i>Gambar 4. 7 Tracking Shipment pada website Pelayaran</i>	94
Gambar 4. 8 <i>Shipping Instruction</i>	95
Gambar 4. 9 <i>House Bill of Lading</i>	95
Gambar 4. 10 Penerbitan <i>Invoice Customer</i> dan <i>Agent Tujuan</i>	96
Gambar 4. 11 Proses Pembayaran ke Pelayaran	96
Gambar 4. 12 <i>Master Bill of Lading</i>	97
Gambar 4. 13 Pencatatan Status <i>Shipment</i> Secara Digital	98
Gambar 4. 14 Pencatatan Status <i>Shipment</i> Secara Manual	99
Gambar 4. 15 Diagram <i>Fishbone</i>	107
Gambar 4. 16 Dokumen <i>On Going Shipment</i>	114
Gambar 4. 17 Dokumen Arsip Manual	114
Gambar 4. 18 Output Penelitian Terapan Standardisasi <i>Daily Status Report</i>	124

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Pengambilan Data	132
Lampiran 2. Surat Bebas Plagiasi	133
Lampiran 3. Transkrip Hasil Wawancara	134
Lampiran 4. Biodata Peneliti	150
Lampiran 5. Dokumentasi Bersama Informan dan Staf.....	151