

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



SKRIPSI

**ANALISIS PELAYANAN DOKUMEN *DELIVERY*
ORDER DENGAN SISTEM ONLINE TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI PT. EVERGREEN
MARINE INDONESIA**

Oleh :

VANESSA EVELYN SIAHAAN

NRP 4 62 19 0253

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV
JAKARTA**

2023

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



SKRIPSI

**ANALISIS PELAYANAN DOKUMEN *DELIVERY*
ORDER DENGAN SISTEM ONLINE TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI PT. EVERGREEN
MARINE INDONESIA**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan
Untuk Penyelesaian Program Pendidikan Diploma IV**

Oleh :

VANESSA EVELYN SIAHAAN

NRP 4 62 19 0253

**PROGRAM PENDIDIKAN DIPLOMA IV
JAKARTA
2023**

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : VANESSA EVELYN SIAHAAN
NRP : 4 62 190253
Program Pendidikan : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN
KEPELABUHANAN
Judul : ANALISIS PELAYANAN DOKUMEN DELIVERY
ORDER DENGAN SISTEM ONLINE TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI PT EVERGREEN
MARINE INDONESIA

Jakarta, 09 Agustus 2023

Pembimbing Utama

Arif Hidayat, S.Pel., M.M.

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19740717 199803 1 001

Pembimbing Pendamping

Jarot Delta Susanto, S.SiT., M.M

Penata Tk.I (III/d)

NIP. 19820717 200502 1 001

**Mengetahui
Ketua Jurusan KALK**

Dr. Vidya Selas dini, S.SiT., M.MTr.

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19831227 200812 2 002

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
SEKOLAH TINGGI ILMU PELAYARAN**




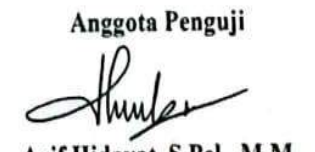
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : VANESSA EVELYN SIAHAAN
NRP : 4 62 190253
Program Pendidikan : KETATALAKSANAAN ANGKUTAN LAUT DAN
KEPELABUHANAN
Judul : ANALISIS PELAYANAN DOKUMEN DELIVERY
ORDER DENGAN SISTEM ONLINE TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DI PT EVERGREEN
MARINE INDONESIA

Ketua Penguji

M. Nurdin, S.E., M.M.
Pembina (IV/a)
NIP. 19590814 198302 1 001

Anggota Penguji

Ir. Boedjo Wiwoho S.J., M.T.
Pembina Tk.I (IV/b)
NIP. 196441218 199103 1 003

Anggota Penguji

Arif Hidavat, S.Pel., M.M.
Penata Tk.I (III/d)
NIP. 19740717 199803 1 001

Mengetahui
Ketua Jurusan KALK

Dr. Vidya Selasdini, S.SiT., M.MTr.
Penata Tk. I (III/d)
NIP. 19831227 200812 2 002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan kasih dan sayang-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dimana merupakan suatu kewajiban bagi setiap Taruna/Taruni Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta untuk menyusun skripsi yang telah ditentukan oleh Pendidikan sebagai salah satu persyaratan kelulusan program D-IV tahun ajaran 2023.

Penyusunan skripsi ini didasarkan atas pengalaman yang Penulis dapatkan selama menjalani praktek darat di Perusahaan Pelayaran dan di Pelabuhan, serta semua pengetahuan yang diberikan oleh dosen pada saat pendidikan dengan melalui literature-litelatur yang berhubungan dengan judul skripsi yang Penulis ajukan. Adapun judul skripsi yang Penulis pilih adalah :

“ANALISIS PELAYANAN DOKUMEN DELIVERY ORDER DENGAN SISTEM ONLINE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT EVERGREEN MARINE INDONESIA”

Dalam penyusunan skripsi ini, banyak yang sangat membantu Penulis dalam berbagai hal. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Penulis sampaikan rasa terimakasih dan penghargaan yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak Ir. H. Ahmad Wahid, S.T., M.Mar.E. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran
2. Ibu Dr. Vidya Selasdini, S.SiT., M.M.Tr. selaku Ketua Jurusan Ketatalaksanaan AngkutanLaut dan Kepelabuhanan
3. Bapak Arif Hidayat, S.Pel., M.M. selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan waktu untuk membimbing, memberi arahan dan masukan dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Jarot Delta Susanto, S.SiT., M.M. selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah banyak memberikan arahan, bimbingan, maupun koreksi yang sangat bermanfaat bagi Penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Civitas Akademik, Staff, dan Dosen Pengajar KALK di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran Jakarta

6. Kedua orang tua tercinta, sumber inspirasi terbesar dalam hidup Papih Toga Siahaan dan Mamih Lisbeth Sagala, yang telah mendidik dan membesarkan Penulis dengan seluruh kasih dan pengorbanan yang luar biasa hebat. Terima kasih atas seluruh dukungan baik doa, semangat, materi, serta motivasi dalam setiap langkah yang Penulis jalani.
7. Adik Kandung Penulis Angelica Evelyn Siahaan, Yosevine Evelyn Siahaan yang senantiasa menjadi sosok yang menjadi penyemangat dan motivasi Penulis.
8. Kepada junior angkatan 63, 64, dan 65 terkhusus adik alat tercinta Natasya Monica Siahaan angkatan 63, Angel Teodesia Silalahi Angkatan 64, dan Desy Octavia Hutasoit Angkatan 65, yang turut membantu dukungan dan semangat dalam pengerjaan skripsi.
9. Pimpinan dan seluruh staf PT. Evergreen Marine Indonesia, khususnya Senior Capt. Edi Guvrianto 28, Senior Subedjo Nathan 34, Bapak Yulianto Eko, Bapak Sandi, Bapak Brinadi Adam Abiyoso, Bapak Indra Fanly Sinaga, Bapak Romi Asmoro, Bapak Rere, Kak Shabrina Dewi, Kak Greselia, Kak Noldy Hutagalung, Bapak Dhani Pramudya, Bapak Faisal Fathurrahman, Bapak Rudi, Pak Edi, Bapak Supran, Bapak Asep Khaerudin, Kak Mey Ria Indriyati, Kak Rosa Amel, Kak Rainidya Nada, Kak Nur Indah Permatasari, Kak Jonatan Gery Siregar, Bapak Supratman, dan yang lainnya. Terima kasih atas semua bimbingan dan pelajaran yang telah diberikan kepada penulis ketika melaksanakan PRADA di kantor dan pelabuhan.
10. Teman-teman seperjuangan, Taruna/i angkatan LXII dan kelas KALK 8 E, terima kasih untuk kenangan dan cerita yang indah.
11. Seluruh anggota kamar Juliet 201. Terimakasih atas segala bantuan dan kebersamaannya.
12. Adik-adik Asuh Daerah (Bogor) angkatan 63, 64, 65 yang telah sangat membantu penulis selama menjalani pendidikan di kampus tercinta ini. Tanpa kalian hidup ini tidak akan berwarna.
13. Semua pihak yang tidak dapat Penulis sebutkan satu persatu terima kasih atas informasi dan bantuannya sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Terlepas dari semua itu, penulis menyadari sepenuhnya bahwa ada kekurangan baik dari segi susunan kalimat maupun tata bahasanya, serta pembahasan materi akibat keterbatasan penulis dalam menguasai materi. Oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati Penulis menerima saran dan kritik yang bersifat membangun dan berguna dalam kesempurnaan skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat menambah wawasan pengetahuan dan menjadi sumbangsih bagi siapapun terhadap kemajuan dunia maritime di masa yang akan datang

Jakarta, 09 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
SAMPUL DALAM	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. LATAR BELAKANG	1
B. IDENTIFIKASI MASALAH	5
C. BATASAN MASALAH	5
D. RUMUSAN MASALAH	5
E. TUJUAN DAN MANFAAT PENYUSUNAN SKRIPSI.....	6
F. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI	7
 BAB II LANDASAN TEORI	 9
A. PENGERTIAN/DEFINISI OPERASIONAL	9
B. TEORI.....	9
C. KERANGKA PEMIKIRAN	25
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	 27
A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN	27
B. METODE PENDEKATAN	28
C. SUMBER DATA.....	28
D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	29
E. TEKNIK ANALISIS DATA.....	31

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	36
A. DESKRIPSI DATA	36
B. ANALISIS DATA	43
C. ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH.....	52
D. EVALUASI PEMECAHAN MASALAH	54
E. PEMECAHAN MASALAH	58
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
A. KESIMPULAN	60
B. SARAN	61

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pelayanan Customer Service	2
Gambar 1.2 Antrian Pelayanan di Locket	3
Gambar 1.3 Kondisi loket ruang tunggu	4
Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	12
Gambar 2.2 Pola Pikir Bagan	26
Gambar 4.1 Struktur organisasi	39
Gambar 4.2 Pembuatan Fishbone Diagram Menyepakati Sebuah Masalah.....	45
Gambar 4.3 Mengidentifikasi faktor masalah	45
Gambar 4.4 Menemukan Kemungkinan Penyebab dari Faktor Masalah.....	47
Gambar 4.5 Analisa diagram yang dibuat	48

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Jam Kerja Karyawan.....	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SOP (Standar Operasional Prosedur)

Lampiran 2 Daily Report Vessel

Lampiran 3 Bukti EIR/GatePass

Lampiran 4 Profil Perusahaan

Lampiran 5 Kegiatan Dikantor

Lampiran 6 Fasilitas Perusahaan

Lampiran 7 Hasil Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Dalam berkembangnya perekonomian yang ditandai dengan era perdagangan bebas, setiap perusahaan menghadapi persaingan yang ketat. Meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen serta berusaha memenuhi harapan konsumen dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing.

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014 :5), pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Dalam pengertian lain, menurut Moenir (2015: 27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan. Perusahaan sebagai penyedia layanan konsumen yang dibutuhkan oleh pelanggan harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Pada dasarnya setiap permasalahan pasti memiliki landasan teori pendukung atau penghubung untuk memperkuat masalah.

Selama saya melaksanakan praktek darat di PT Evergreen Marine Indonesia, saya melihat bahwa PT Evergreen Marine Indonesia memiliki sangat banyak pelanggan. Pelanggan dari PT Evergreen Marine Indonesia ini bukan hanya dari pabrik saja, melainkan ada Forwarding, ada dari Personal Effect, dan hampir semua

PT besar memakai jasa PT Evergreen Marine Indonesia dan walaupun dihitung akan tak terhingga. PT Evergreen Marine Indonesia merupakan badan usaha swasta yang bergerak dalam bidang export dan import. PT Evergreen berkomitmen untuk melayani perdagangan dunia dengan menyediakan layanan transportasi yang efektif, ekonomis dan efisien. Untuk mencapai tujuan ini dan untuk memperkuat efektifitas kegiatan operasionalnya. Sesuai dengan masalah yang dibahas penulis maka penulis memusatkan pembahasan pada divisi import. Divisi import pada umumnya melakukan pelayanan penyelesaian dokumen yang terkait dengan kegiatan import, seperti dokumen *delivery order*. Divisi import dapat menjalankan kegiatan terhadap pelanggan yang sesuai aturan dan dapat memberikan pelayanan secara prima kepada pengguna jasa sehingga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Masalah utama sebagai sebuah lembaga jasa pelayanan yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan konsumen atau belum. Dikarenakan adanya sistem baru yang berjalan secara Online karena masa pandemi Covid-19 seperti kurangnya pemahaman pelanggan terhadap prosedur pengambilan dokumen *delivery order* secara *online*, karena masih mengingat dengan masa dulu menggunakan sistem manual.



Gambar 1.1
Pelayanan Customer Service

Kurangnya pelayanan yang diberikan oleh pihak Divisi import yang menjadi aktor tingkat kepuasan pelanggan, semisalnya dari pihak Divisi Import ini seperti yang sudah diberikan tentang tata cara memasukkan dokumen *delivery order* secara *online* pada masa *Covid-19* ini. Dan pelanggan yang sudah lama yang sudah terbiasa secara offline pun seperti masih bingung atau belum hafal untuk memakai sistem baru yaitu secara online ini, begitupun pelanggan yang baru, seperti harus belajar lagi

untuk mengikuti aturan alur pelayanan dokumen *delivery order* ini. Oleh karena itu, PT Evergreen Marine Indonesia dituntut untuk selalu menjaga kepercayaan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan penyediaan fasilitas agar kepuasan konsumen meningkat. Pihak PT Evergreen Marine Indonesia perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan atas pelayanan dan penyediaan fasilitas yang diberikan. Menjalinkan hubungan dan melakukan penelitian terhadap mereka perlu dilakukan agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan. Pada masa pandemi terdapat peraturan - peraturan baru yang diterbitkan oleh PT Evergreen Marine Indonesia, untuk saat ini hampir semua kegiatan banyak dilakukan secara online, akibatnya PT Evergreen Marine Indonesia harus menyesuaikan dengan peraturan dan perkembangan teknologi tersebut.

Dalam hal nya juga Pengaturan jadwal kerja masih kurang memenuhi standar yang mengakibatkan pelayanan penyelesaian dokumen cenderung lambat dan menyebabkan kurang optimalnya penyelesaian dokumen. Situasi seperti ini dapat memiliki dampak negatif pada produktivitas dan kepuasan pelanggan. beberapa karyawan mengalami beban kerja yang sangat berat sementara yang lain memiliki sedikit pekerjaan, seperti karyawan yang satunya sedang sibuk dengan tugas kerjanya dan karyawan satunya lagi kurang memahami tugas kerjanya dikarenakan faktor umur dari karyawan ini dengan penggunaan sistem online sudah kurang begitu memahami dan karyawan tadipun mau tidak mau harus menyelesaikan tugas dari karyawan ini karena lebih paham dengan kerja sistem online ini. ini dapat menyebabkan perasaan ketidakpuasan dan ketidakadilan dalam pengaturan jadwal kerja. ketidaksesuaian dalam pengaturan jadwal kerja perusahaan tidak sesuai dengan standar dan tidak menghormati hak-hak pekerja. Dikarenakan pengantrian dokumen *delivery order* ini banyak dan akan menjadi menumpuk karena dokumen ini terkadang dalam sehari saja ada Perusahaan EMKL yang memiliki banyak barang untuk dikirim melalui jasa PT Marine Indonesia ini. Penting untuk mengatasi ketidaksesuaian dalam pengaturan jadwal kerja agar perusahaan tetap sesuai dengan standar dan menghormati hak-hak pekerja.



Gambar 1.2
Antrian Pelayanan di Loker

Kondisi ruang tunggu pelanggan yang kurang memadai menjadi salah satu faktor penyebab rendahnya tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dokumen *delivery order*. Ruang tunggu yang nyaman dan layak merupakan bagian penting dari pengalaman karyawan, pelanggan, atau pengunjung. perusahaan lebih fokus pada pengembangan atau pemeliharaan aspek lain dari operasinya, seperti pelayanan jasa barang dan kapal ini. Akibatnya, fasilitas non-produksi seperti ruang tunggu tidak mendapatkan perhatian yang cukup. Dan juga jadi perusahaan mengalami keterbatasan anggaran untuk memperbaiki atau memperbarui fasilitas, termasuk ruang tunggu. Ini dapat menyebabkan kondisi ruang tunggu yang kurang nyaman atau kurang modern.



Gambar 1.3
Kondisi loket ruang tunggu

Berdasarkan hasil pengamatan penulis selama melakukan kegiatan praktek kerja nyata atau yang biasa disebut praktek darat, penulis berusaha mencari permasalahan yang penulis bahas yaitu proses pelayanan dokumen *delivery order* menggunakan sistem online pada masa Covid-19 dan menuliskannya dalam tugas akhir yang berjudul:

**“ANALISIS PELAYANAN DOKUMEN DELIVERY ORDER
DENGAN SISTEM ONLINE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI PT EVERGREEN MARINE INDONESIA”**

B. IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis dapat mengidentifikasi beberapa pokok masalah sebagai berikut :

1. Kurangnya pemahaman pelanggan terhadap prosedur pengambilan dokumen *delivery order* secara online.
2. Kurangnya pelayanan divisi *import* dalam proses penyelesaian dokumen *delivery order*
3. Kurangnya memenuhi standar pengaturan jadwal kerja.
4. Kurang memadai kondisi ruang tunggu pelanggan

C. BATASAN MASALAH

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, pembatasan dari masalah yang diangkat oleh penulis sebagai berikut:

1. Kurangnya pemahaman pelanggan terhadap prosedur pengambilan dokumen *delivery order* secara online.
2. Kurangnya pelayanan divisi *import* dalam proses penyelesaian dokumen *delivery order*

D. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah penyebab kurangnya pemahaman pelanggan terhadap prosedur pengambilan dokumen *delivery order* secara online.
2. Apakah penyebab kurangnya pelayanan divisi *import* dalam proses penyelesaian dokumen *delivery order*

E. TUJUAN DAN MANFAAT PENYUSUNAN SKRIPSI

1. Tujuan dari penyusunan skripsi ini sebagai berikut :
 - a. Untuk mengetahui dan menganalisa penyebab pemahaman pelayanan dokumen *delivery order* pada pelanggan menggunakan sistem online di PT Evergreen Marine Indonesia.
 - b. Untuk mengetahui dan menganalisa penyebab pada pelayanan divisi *import* dalam proses penyelesaian dokumen *delivery order* menggunakan sistem online di PT Evergreen Marine Indonesia.

2. Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini sebagai berikut :

- a. Aspek Teoritis

Menambah pengetahuan dan wawasan pembaca mengenai berbagai masalah yang berkaitan dengan tingkat pelayanan pelanggan atas jasa yang diberikan oleh suatu Perusahaan

- b. Aspek Praktis

Sebagai tugas akhir dalam bentuk skripsi yang wajib dikerjakan oleh penulis, dalam rangka memenuhi Kurikulum Diklat Diploma IV (D-IV) Program Studi Ketatalaksanaan Angkutan Laut dan Kepelabuhan di Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran, sehingga penulis dapat mengetahui, menganalisis serta memahami pengaruh hubungan antara pelayanan dokumen *delivery order* menggunakan sistem online pada pelanggan PT Evergreen Marine Indonesia pada masa Covid-19 sebagai bahan untuk melengkapi buku-buku di perpustakaan yang dapat digunakan sebagai bahan, acuan, dan referensi.

F. SISTEMATIKA PENULISAN SKRIPSI

Sebagai upaya untuk memudahkan pembaca dalam memahami dalam materi skripsi maka dibuat sistematika materi berdasarkan bab yang di organisasi sebagai satu kesatuan yang utuh. Sehubungan dengan pemikiran ini maka penulis skripsi terdiri dari 5 (lima) bab dimana bab satu dengan bab yang lain saling terkait dan dilengkapi dengan daftar pustaka yang secara teori dapat dijadikan referensi oleh penulis dan didukung pula dengan lampiran-lampiran. Untuk gambaran lebih jelasnya mengenai skripsi ini maka sistematika penulisan skripsi disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, batas masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini dikemukakan tentang tinjauan pustaka yang memuat uraian mengenai ilmu pengetahuan yang terdapat dalam kepustakaan, pengertian dan hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan dan kerangka pemikiran yang menjelaskan secara teoritis mengenai pertautan antara variabel yang diteliti.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini akan diuraikan mengenai metode-metode yang digunakan penulis dalam hal penulisan skripsi ini. Bab ini terdiri dari waktu dan tempat penelitian, metode pendekatan serta teknik pengumpulan data yang mengungkapkan cara apa saja yang dilakukan untuk mengumpulkan data, subjek penelitian yang merupakan informasi tentang subjek yang menjadi fokus penelitian, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, penulis memaparkan deskripsi data yaitu mengenai hal-hal yang berkaitan dengan permasalahan yang dipilih oleh penulis, serta menganalisis data yang ada kaitannya dengan permasalahan yang akan dilakukan pembahasan lebih lanjut sehingga dapat ditentukan penyebab

timbulnya permasalahan. Selain itu, penulis juga mengemukakan alternatif pemecahan masalah serta melakukan evaluasi terhadap pemecahan masalah tersebut sehingga mendapatkan hasil analisi yang optimal.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan bab penutup dimana akan disampaikan kesimpulan yang merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil analisis data sehubungan dengan masalah penelitian, serta juga berisi saran yang merupakan pernyataan singkat dan tepat berdasarkan hasil pembahasan sehubungan dengan masalah penelitian yang merupakan masukan untuk perbaikan yang akan dicapai di PT Evergreen Marine Indonesia

BAB II

LANDASAN TEORI

A. PENGERTIAN/DEFINISI OPERASIONAL

Di dalam bab 2 skripsi ini, penulis menjelaskan tentang teori-teori dan konsep konsep dari bahan sumber referensi-referensi menurut para ahli yang mendukung suatu penelitian secara ilmiah yang berdasarkan dari teori tersebut yang relevan dengan judul skripsi.

Kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) adalah ukuran yang menentukan seberapa baik produk atau layanan perusahaan memenuhi harapan mereka. Hal ini menjadi salah satu indikator yang paling penting terkait pembelian dan loyalitas pelanggan. Dan dapat membantu memprediksi pertumbuhan bisnis dan pendapatan. Semakin baik tingkat kepuasan pelanggannya, semakin banyak pula penjualan yang bisa Anda dapatkan.

Sedangkan Delivery Order adalah dokumen berupa surat perintah penyerahan barang pesanan yang sudah disepakati bersama antara penjual dan pembeli. Dokumen ini ditujukan kepada bagian gudang perusahaan. Dengan kata lain, *Delivery Order* merupakan surat jalan yang berasal dari *supplier*.

B. TEORI

1. Analisis

Menurut Wiradi (2006:103) “Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti menguasai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan di tafsirkan maknanya”. Dari pendapat ini, dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu kegiatan untuk menemukan temuan baru terhadap suatu objek yang akan diteliti ataupun diamati oleh peneliti dengan menemukan bukti-bukti yang akurat pada objek tertentu.

2. Kepuasan Pelanggan

a. Kepuasan

Berikut ini beberapa pengertian kepuasan menurut para ahli, antara lain adalah:

- 1) Menurut Muninjaya (2004) kepuasan yaitu kepuasan sebagai akibat dari timbulnya perasaan setelah membandingkan hasil kinerja dengan harapannya. Muninjaya juga mengungkapkan bahwa upaya untuk memperoleh kepuasan secara total bukanlah hal yang mudah.
- 2) Kotler (2008) berpendapat bahwa tingkat kepuasan individu diperoleh setelah membandingkan hasil kinerja yang didapatkan dengan harapannya. Oleh karena itu, kepuasan maupun ketidakpuasan merupakan kesimpulan atau hasil yang diperoleh dari interaksi harapan dan pengalaman yang didapat setelah memakai sebuah layanan atau jasa. Secara umum, Kepuasan dapat terbentuk dari pengalaman masa lampau, dari sebuah rekomendasi yang tepat, janji maupun informasi yang diperoleh dari berbagai media. Selain itu, kepuasan juga akan hadir ketika suatu hasil kinerja telah sesuai atau bahkan melebihi harapan.

b. Pelanggan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008), pelanggan memiliki arti membeli atau menggunakan barang secara tetap. Sedangkan Menurut Greenberg (2010:8), pelanggan atau customer adalah individu atau kelompok yang terbiasa membeli sebuah produk atau jasa berdasarkan keputusan mereka atas pertimbangan manfaat maupun harga yang kemudian melakukan hubungan dengan perusahaan melalui telepon, surat, dan fasilitas lainnya untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari perusahaan. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelanggan adalah individu atau kelompok yang membeli atau menggunakan sebuah produk atau jasa secara tetap yang kemudian melakukan hubungan dengan perusahaan untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari perusahaan. Sedangkan Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:49) Pelanggan adalah orang-orang yang kegiatannya membeli dan menggunakan suatu produk, baik barang maupun jasa secara

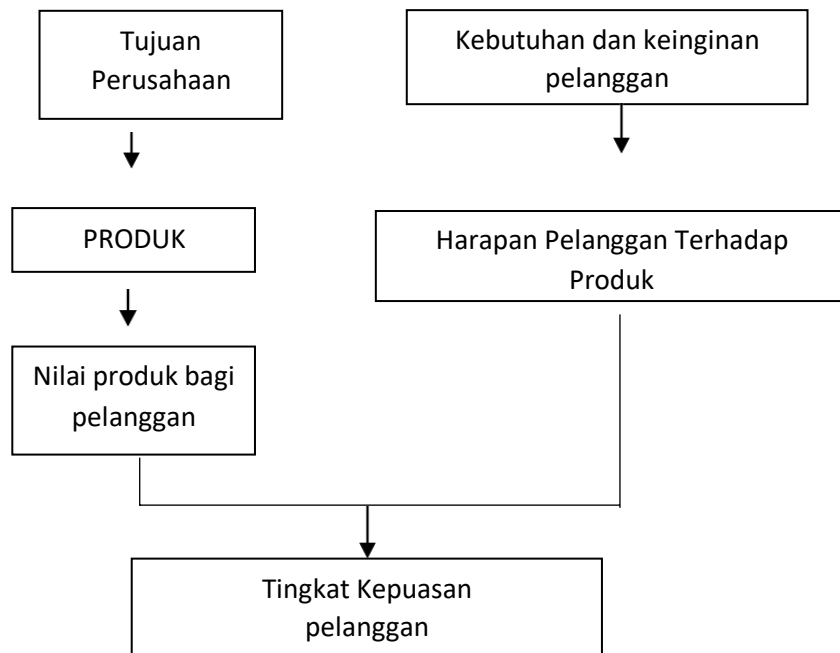
terus menerus. Pelanggan atau pemakai suatu produk adalah orang-orang yang berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan perusahaan perusahaan bisnis. Berbeda dengan Menurut Haryono Budi (2016:24) “Pelanggan adalah individu atau organisasi yang sudah efektif melakukan pembelian”.

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:49) secara garis besar terdapat tiga jenis pelanggan, yaitu:

- 1) Pelanggan internal Pelanggan internal (*internal customer*) adalah orang-orang atau pengguna produk yang berada di dalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap maju mundurnya Perusahaan
- 2) Pelanggan perantara Pelanggan perantara (*intermediate customer*) adalah setiap orang yang berperan sebagai perantara produk, bukan sebagai pemakai. Komponen distributor, seperti agen-agen koran yang memasarkan koran, atau toko-toko buku merupakan contoh pelanggan perantara.
- 3) Pelanggan eksternal Pelanggan eksternal (*external customer*) adalah setiap orang atau kelompok orang pengguna suatu produk (barang/jasa) yang dihasilkan oleh perusahaan bisnis. Pelanggan eksternal inilah yang berperan sebagai pelanggan nyata atau pelanggan akhir.

c. Kepuasan Pelanggan

Menurut Park dalam (Irawan 2021:54), mengungkapkan kepuasan pelanggan adalah suatu perasaan pelanggan sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi dan menurut, Bahrudin, M., dan Zuhro, S. (2016), menyatakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa. Sedangkan menurut Tjiptono (2014:353) mengkonseptualisasikan kepuasan pelanggan seperti perasaan yang muncul menjadi output penilaian terhadap pengalaman pemakaian produk atau jasa. menurut Kotler (2014:150) ialah: Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan.



Gambar 2.1
Konsep Kepuasan Pelanggan

Sumber : Fandy Tjiptono (2006)

Menurut Hill, Brierley dan MacDougal (Fandy Tjiptono 2011: 39) kepuasan konsumen adalah ukuran kinerja “produk total” sebuah organisasi dibandingkan serangkaian pelanggan (*customer requirement*).

Menurut Chandra (Fandy Tjiptono 2011: 319) Kepuasan konsumen bukanlah konsep absolut, melainkan *relative* atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan. Menurut Tjiptono dan Chandra dalam buku *Service Management* (2011:319) Operasionalisasi pengukuran kepuasan pelanggan bisa menggunakan sejumlah faktor, seperti ekspektasi, tingkat kepentingan (*importance*), kinerja, dan faktor ideal.

Sedangkan definisi kepuasan pelanggan yang dirumuskan Richard Oliver (Barnes, 2003: 64) ialah: Kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya. Hal itu berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan. Perusahaan perlu

mengukur kepuasan pelanggan guna melihat umpan balik maupun masukan yang dapat diambil oleh perusahaan untuk keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan.

Menurut Kotler (1999: 54) mengemukakan bahwa terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

- 1) Sistem keluhan dan saran. Setiap perusahaan yang berpusat pada pelanggan (*customer centered*) perlu memberikan kesempatan bagi pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan perusahaan dapat bergerak cepat untuk menyelesaikan masalah.
- 2) Survei kepuasan pelanggan. Perusahaan tidak dapat beranggapan bahwa sistem keluhan dan saran dapat menggambarkan secara lengkap kepuasan dan kekecewaan pelanggan. Perusahaan yang responsif mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survey berkala. Mereka mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon suatu kelompok acak dari pembeli mereka untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai aspek kinerja perusahaan. Perusahaan juga menanyakan pendapat pembeli mengenai kinerja perusahaan pesaing.
- 3) *Ghost Shopping* (pembeli bayangan). Metoda ini dilaksanakan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan pesaing untuk melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang mereka alami waktu membeli produk perusahaan maupun produk pesaing. *Ghost shopper* juga dapat mengamati cara penanganan setiap keluhan.
- 4) *Lost customer analysis* (analisis pelanggan yang beralih). Perusahaan sebaiknya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah berpindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal ini terjadi dan supaya dapat mengambil kebijaksanaan perbaikan atau penyempurnaan selanjutnya

Menurut Priansa (2017) elemen yang menyangkut kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1) Harapan (*Expectations*)

Harapan konsumen terhadap suatu barang atau jasa yang disusun sebelum pembelian barang atau jasa tersebut. Ketika tahapan pembelian dilakukan, konsumen berharap barang atau jasa yang diterima sesuai dengan harapan, keinginan dan keyakinan mereka. Jika sesuai dengan harapan konsumen maka ia akan merasa puas.

2) Kinerja (*Performance*)

Pengalaman konsumen terhadap kinerja aktual barang atau jasa ketika digunakan tanpa dipengaruhi oleh harapan mereka. Ketika kinerja aktual barang atau jasa berhasil maka konsumen akan merasa puas.

3) Perbandingan (*Comparison*)

Hal ini dilakukan dengan membandingkan harapan kinerja barang atau jasa sebelum membeli dengan persepsi kinerja aktual barang atau jasa tersebut. Konsumen akan merasa puas ketika harapan sebelum pembelian sesuai atau melebihi persepsi mereka terhadap kinerja actual produk.

4) Pengalaman (*Experience*)

Harapan konsumen dipengaruhi oleh pengalaman mereka terhadap penggunaan merek dari barang atau jasa yang berbeda dari orang lain.

5) Konfirmasi (*Confirmation*) dan Diskonfirmasi (*Disconfirmation*)

Konfirmasi atau terkonfirmasi terjadi jika harapan sesuai dengan kinerja aktual produk. Sebaliknya diskonfirmasi atau tidak terkonfirmasi terjadi ketika harapan lebih tinggi atau lebih rendah dari kinerja aktual produk. Konsumen akan merasa puas ketika terjadi confirmation/disconfirmation

Menurut Kotler & Keller (2013:194) Kepuasan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja yang dirasakan. Jika kinerja produk atau jasa lebih rendah dari yang diharapkan, konsumen akan merasa tidak puas. Jika kinerja produk atau jasa sesuai harapan maka konsumen akan merasa puas (*satisfied*), dan jika kinerja produk atau jasa melebihi harapan maka konsumen akan merasa sangat puas (*delighted*). Teori ini didukung oleh *Service Quality Gap Model* yang menyatakan bahwa:

$$\text{Customer satisfied} \rightarrow \text{Expectation} = \text{Perception}$$

Adapun dimensi-dimensi kepuasan pelanggan menurut customer satisfaction measurement survey (SCMS) yang digunakan oleh *Intercept Research Corporation* (dalam Arief, 2006) adalah sebagai berikut:

- 1) *Quality image* (citra mengenai kualitas)
- 2) *Relational outcomes* (hasil-hasil yang berhubungan)
- 3) *Order fulfillment* (pemenuhan pesanan)
- 4) *Inside customer service support* (dukungan bagian pelayanan pelanggan)
- 5) *Delivery service* (penyampaian pelayanan)
- 6) *Reporting and billing* (laporan dan penagihan)
- 7) *Outside sales person support* (dukungan bagian pemasaran)
- 8) *Recommendation* (rekomendasi)

Berdasarkan beberapa elemen dari para ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa elemen kepuasan pelanggan yaitu Harapan (*Expectations*), Kinerja (*Performance*), Perbandingan (*Comparison*), Pengalaman (*Experience*), Konfirmasi (*Confirmation*) dan Diskonfirmasi (*Disconfirmation*). Lalu terdapat juga beberapa dimensi yaitu *Quality image* (citra mengenai kualitas), *Relational outcomes* (hasil-hasil yang berhubungan), *Order fulfillment* (pemenuhan pesanan), *Inside customer service support* (dukungan bagian pelayanan pelanggan), *Delivery service* (penyampaian pelayanan), *Reporting and billing* (laporan dan penagihan), *Outside sales person support* (dukungan bagian pemasaran), *Recommendation* (rekomendasi). Penelitian ini mengacu pada elemen-elemen yang dikemukakan oleh Priansa.

Menurut Irawan (2002) faktor-faktor yang merupakan pendorong kepuasan pelanggan sebagai berikut:

- 1) Kualitas produk Pelanggan puas setelah membeli dan menggunakan produk yang ternyata memiliki kualitas produk yang baik.
- 2) Harga Harga yang murah bagi pelanggan yang sensitif adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka akan mendapatkan *value of money* yang tinggi. Sebaliknya pelanggan yang tidak sensitif terhadap harga, mengenai harga hal tersebut tidak penting bagi mereka.
- 3) Kualitas pelayanan Kualitas pelayanan sangat tergantung pada tiga hal yaitu sistem, teknologi dan manusia. Kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan biasanya sulit ditiru. Kualitas pelayanan menjadi pendorong bagi banyak dimensi, salah satunya yang populer adalah *SERVQUAL*.
- 4) Faktor emosional Pelanggan akan merasa puas, merasa bangga, merasa percaya diri karena adanya nilai emosional yang diberikan oleh *brand* dari produk tersebut.
- 5) Biaya dan kemudahan Pelanggan akan semakin puas apabila relatif murah, mudah, nyaman, dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Menurut Zeithaml dan Bitner (dalam Firmansyah, 2018) faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagai berikut:

- 1) Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan.
- 2) Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas jika produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 3) Harga, yaitu harga yang relatif murah dan produk yang memiliki kualitas yang sama akan memberikan nilai yang lebih tinggi pada pelanggan.
- 4) Faktor situasi, yaitu keadaan yang dialami pelanggan.
- 5) Faktor pribadi dari pelanggan, yaitu karakteristik yang sesuai dengan kebutuhan pribadi.

Dari beberapa definisi diatas maka bisa disimpulkan definisi Kepuasan Pelanggan adalah segala sesuatu yang dipandang Pelanggan sebagai indikator "seperti apa layanan yang diberikan" dan "seperti apa layanan yang diterima".

3. Covid-19

Menurut Dr. Tedros Adhanom Ghebreyesus, Direktur Jenderal WHO, WHO telah menilai wabah ini sepanjang waktu dan sangat prihatin dengan tingkat penyebaran dan keparahan yang mengkhawatirkan. Oleh karena itu, telah membuat penilaian bahwa COVID-19 dapat dikategorikan sebagai pandemi. Menurut WHO (2020a), penyakit *coronavirus disease 2019 (COVID-19)* adalah penyakit menular yang disebabkan oleh virus corona yang baru ditemukan. Kebanyakan orang yang terinfeksi virus COVID-19 akan mengalami penyakit pernapasan ringan hingga sedang dan sembuh tanpa memerlukan perawatan khusus. Orang tua dan orang-orang yang memiliki komorbid seperti penyakit kardiovaskular, diabetes, penyakit pernapasan kronis, dan kanker memungkinkan tertular COVID-19. Coronavirus disease 2019 (COVID-19) adalah penyakit yang disebabkan oleh turunan coronavirus baru. Dalam buku Pedoman Umum Kesiapsiagaan Menghadapi COVID 19 (2020) menyatakan, COVID 19 ini menyebabkan pneumonia ringan dan bahkan berat, serta penularan yang dapat terjadi antar manusia. Virus corona sensitif terhadap sinar ultraviolet dan panas, dan dapat di nonaktifkan (secara efektif dengan hampir semua disinfektan kecuali klorheksidin). Oleh karena itu, cairan pembersih tangan yang mengandung *klorheksidin* tidak direkomendasikan untuk digunakan dalam wabah ini (Kemenkes RI, 2020a). Buku Pedoman COVID 19 (2020) menyatakan bahwa Virus corona merupakan zoonosis, sehingga terdapat kemungkinan virus berasal dari hewan dan ditularkan ke manusia. Virus COVID-19 belum diketahui dengan pasti proses penularan dari hewan ke manusia, tetapi data filogenetik memungkinkan COVID19 juga merupakan zoonosis. Perkembangan data selanjutnya menunjukkan penularan antar manusia (*human to human*), yaitu diprediksi COVID-19 paling utama ditransmisikan oleh tetesan aerosol penderita dan melalui kontak langsung. Aerosol atau droplet kemungkinan ditransmisikan ketika orang memiliki kontak langsung dengan penderita dalam jangka waktu

yang terlalu lama. Pada laporan kasus ini bahkan dikatakan penularan terjadi pada saat kasus indeks belum mengalami gejala (asimtomatik) atau masih (Kemenkes RI, 2020b).

Menurut situs Itjen Kemdikbud, pengertian pandemi COVID-19 adalah wabah yang terjadi secara serempak dimana-mana, meliputi daerah geografis yang luas. Pandemi merupakan penyakit menular (*epidemi*) yang menyebar hampir di seluruh negara atau benua dan biasanya mengenai banyak orang.

Menurut Kemenkes RI (2020a), Coronavirus (CoV) adalah keluarga besar virus yang dapat menyebabkan penyakit mulai dari gejala ringan, sedang sampai berat. Virus corona adalah zoonosis (ditularkan antara hewan dan manusia). Penelitian menyebutkan bahwa SARS-CoV ditransmisikan dari kucing luwak (*civetcats*) ke manusia dan MERS-CoV dari unta ke manusia. Di akhir tahun 2019 telah muncul jenis virus corona baru yakni coronavirus disease 2019 (COVID-19) Menurut Sun et al., 2020, COVID-19 adalah penyakit coronavirus zoonosis ketiga yang diketahui setelah SARS dan sindrom pernapasan Timur Tengah (MERS). Menurut Gennaro et al., 2020, penyakit Virus Corona 2019 (COVID-19) 7 adalah virus RNA, dengan penampakan seperti mahkota di bawah mikroskop elektron karena adanya paku glikoprotein pada amplopnya.

4. Delivery Order

Delivery Order adalah Sebuah dokumen yang berperan sebagai surat perintah penyerahan barang yang sudah dipesan dengan kesepakatan bersama antara penjual (pengirim) dan pembeli (penerima) yang ditujukan kepada gudang perusahaan. *Delivery Order* dikeluarkan pihak pelayaran/*carrier agent*. Fungsi *Delivery Order* sebagai surat kepemilikan barang/*receiving cargo* untuk mengambil *delivery order* wajib membuat Surat permohonan pengambilan *delivery order* di pelayaran.

Delivery order dokumen yang ada sangkut pautnya dengan pengeluaran barang *import* berkaitan erat dalam bidang *ekspor* dan *import* barang serta pengguna jasa *export* dan jasa *import* barang di indonesia untuk meminjam kontainer yang di miliki oleh *carrier agent/shipping lines* dan salah satu dokumen wajib pendukung *import* barang setelah mendapatkan SPPB dari Bea dan Cukai Indonesia

Di Indonesia mengambil *delivery order (D/O)* disertai dengan memberikan *BL Original/BL Copy Non Negotiable* atau *BL Express release*. Dengan memiliki ketentuan sebagai berikut:

- a. Surat Pesanan Pengiriman 20 Feet full sheet bermacam-macam surat untuk *forwarder*
- b. Surat Kuasa
- c. Surat permohonan pengambilan pesanan angkut ke perusahaan ekspedisi (Sudah terangkum dalam surat permohonan *full sheet*)
- d. Fotokopi KTP pengurus yang mengambil permintaan angkut
- e. BL Asli atau Salinan HBL yang tidak dapat diperdebatkan yang telah diparaf dan didukung dengan cap dan tanda oleh organisasi yang mengklaim barang impor dalam kompartemen 20 kaki sebagai perwakilan di *HBL (House Bill Of Lading)*
- f. 1 lembar Surat Permohonan Peminjaman Peti Kemas Asli dan rangkap3 (tiga) lembar kompartemen mendapatkan surat permohonan (Jika permintaan angkut sampai saat ini sudah di tangan pengirim, cukup surat pertama dari pengirim yang mengklaim barang sebagai penerima di HBL cukup)
- g. Bukti angsuran melalui transfer bank atau membayar uang kepada pimpinan organisasi cargo forwarder (untuk angsuran untuk koordinasi transportasi sekarang sebaiknya menggunakan TT Transfer, bawa duplikat sebagai bukti)
- h. Serta materai 10.000.
- i. Kemudian, apabila ketentuan diatas semua sudah dikirim melalui email *impbc11@evergreen-shipping.co.id*, maka penerbitan bisa dilaksanakan dengan mengirimkan langsung dokumen ke email perusahaan yang tertera pada BL asli atau salinan HBL.

5. Sistem Online

- a. Sistem

Pemahaman tentang sistem harus diketahui sebelumnya, karna mempunyai Peranan penting dalam melakukan penelitian terhadap sistem yang akan diteliti serta untuk mencapai tujuan dan sasaran yang ingin dicapai.

Menurut Meilinda (2016:146) menyimpulkan bahwa, “Sistem adalah sekumpulan komponen atau himpunan dari unsur yang saling berinteraksi, saling tergantung untuk mencapai tujuan yang sama”.

Menurut Mulyadi (2016:4) Menyimpulkan bahwa, Sistem adalah suatu jaringan prosedur yang dibuat menurut pola, yang terpadu untuk melaksanakan kegiatan pokok perusahaan. Berdasarkan teori para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa, Sistem adalah suatu kumpulan atau kelompok dari elemen atau komponen yang saling berhubungan atau saling berinteraksi dan saling bergantung satu sama lain untuk mencapai tujuan tertentu.

Menurut Mulyanto (2009:2) menjelaskan karakteristik sistem yang memiliki beberapa komponen yang mendukung sistem, antara lain:

1) Komponen Sistem (*System Components*)

Suatu sistem tidak mungkin ada dalam lingkungan yang kosong, “tetapi suatu sistem ada dan memiliki fungsi di dalam lingkungan yang berisi sistem lainnya. Suatu sistem juga terdiri dari beberapa bagian yang salingberinteraksi satu sama lain dan melakukan kerja sama dalam membentuk satu kesatuan. Jika sebuah sistem merupakan salah satu dari bagian dari sistem lain yang lebih besar, maka sebuah sistem tersebut akan disebut dengan subsistem, sedangkan sistem lain yang lebih besar tersebut merupakan lingkungannya.”

2) Batasan Sistem (*System Boundary*)

Batas dari suatu sistem adalah pemisah atau pembatas antara sistem tersebut dengan sistem lain atau dengan lingkungan luarnya.

3) Lingkungan (*Environment*)

Lingkungan adalah “apapun di luar batas dari sebuah sistem yang dapat mempengaruhi operasi dari sistem tersebut, baik pengaruh yang merugikan ataupun yang menguntungkan. Pengaruh yang merugikan ini tentunya harus ditahan dan dikendalikan sehingga tidak mengganggu keberlangsungan sistem. Sedangkan lingkungan yang menguntungkan harus dijaga agar dapat mendukung keberlangsungan operasi dari sistem tersebut.”

4) Penghubung antar Komponen (*Interface*)

Penghubung antar komponen adalah medium antara satu subsistem dengan subsistem yang lainnya. *Interface* inilah yang akan menjadi medium yang digunakan *input* (masukan) hingga *output* (keluaran). Dengan subsistem yang lain membentuk satu kesatuan.

5) Masukan (Input)

Masukan “atau data input adalah data yang dimasukkan ke dalam suatu sistem. Masukan tersebut dapat berupa masukan perawatan (*maintenance input*), yaitu bahan yang dimasukkan agar sistem tersebut dapat beroperasi dan masukan sinyal (*signal input*), yang merupakan masukan yang diproses untuk mendapatkan keluaran.”

6) Pengolahan (*processing*)

Pengolahan (*processing*) adalah bagian dari suatu sistem yang melakukan perubahan dari input untuk menjadi output yang sesuai dengan tujuan dari sistem.

7) Tujuan (*Goal*) dan Sasaran (*Objective*)

Sebuah “sistem pasti mempunyai sasaran (*objective*) atau tujuan (*goal*). Jika suatu sistem tidak mempunyai tujuan, maka operasi dari sistem tersebut tidak akan ada gunanya. Tujuan inilah yang mengarahkan kemana suatu sistem tersebut berjalan. Tanpa adanya tujuan yang mengarahkan sistem, maka suatu sistem menjadi tidak terarah dan tidak terkendali.”

8) Keluaran (*Output*) Keluaran (*output*)

adalah “hasil dari pemrosesan suatu sistem. *Output* dapat berupa informasi untuk selanjutnya digunakan sebagai masukan pada sistem lain atau hanya sebagai keluaran akhir.”

9) Umpan Balik (*Feedback*)

Umpan balik “umumnya diperlukan oleh bagian kendali sistem (*system control*) untuk mengecek terjadinya proses yang menyimpang dalam suatu sistem untuk kemudian mengembalikannya ke dalam kondisi normal.”

b. Online

Menurut Kamus Umum Bahasa Indonesia (KBBI), Online artinya “dalam jaringan, terhubung melalui jejaring komputer, internet, dan sebagainya”. dalam pengertian praktis, *online/daring* merujuk pada kondisi kita sedang terhubung dengan internet melalui gawai (*gadget*) komputer, laptop, tablet, smartphone. Saat kita mengatakan “sedang online”, itu artinya kita sedang tersambung dengan internet dan siap berkomunikasi jarak jauh, menerima dan mengirim pesan, chat, dll. Online sering merujuk pada media. Media online adalah segala sarana komunikasi yang tersedia di internet, seperti email, website, dan media sosial.

Menurut Dedik Kurniawan, Online adalah suatu kegiatan yang menggunakan fasilitas jaringan internet untuk melakukan berbagai kegiatan yang bisa dilakukan secara online seperti halnya untuk searching, mencari berita, stalking, bisnis, daftar kuliah, dan lain-lain.

Menurut Yudi Wicaksono, Online dapat menjadi media untuk berbisnis yang menjadikan pemahaman online sebagai suatu kegiatan jual beli dalam sambungan internet dan fitur belanja online yang telah tersedia.

Menurut Jasmani & Solusindo merupakan sebuah tempat berbagi informasi di mana kita dapat menyumbangkan kemampuan kita untuk membuat sebuah komunitas yang solid melalui internet.

c. Sistem Online

Menurut Suryawati (2011: 46), Sistem Online atau media baru merupakan Sistem komunikasi yang pemanfaatannya menggunakan perangkat internet.

Menurut Suryawati (2011: 69) berita adalah laporan yang berisikan informasi yang terbaru atau aktual, bersifat penting, dan menarik perhatian

untuk diketahui publik, yang mencerminkan karya jurnalistik wartawan. Oleh karena itu, media cetak dan media elektronik berlomba-lomba membuat sistem online untuk memenuhi permintaan khalayak akan berita, dengan begitu eksistensi media tersebut tetap terjaga. Sistem online mempermudah bagi khalayak untuk mengakses berita. Sistem online mempunyai perbedaan yang cukup signifikan dengan media cetak maupun elektronik meskipun mempunyai tujuan sama menyampaikan berita

Menurut Dianawati (2007:64) Sistem online adalah kegiatan komunikasi/pemasaran dengan menggunakan media internet.

Menurut (Severin dan Tankard, 2011:6). internet sendiri adalah sebuah jaringan antar komputer yang saling berkaitan. Jaringan ini tersedia secara terus menerus sebagai pesan-pesan elektronik, termasuk e-mail, transmisi file, dan komunikasi dua arah antar individu atau komputer

6. Pelayanan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Menurut Groomros (1990:27) dalam Ratminto dan Atik (2005:2) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Menurut Iqbal (2004) Pelayanan (service) adalah menolong dan menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain, seperti tamu atau pembeli. Di bidang manajemen, beberapa pakar menguraikan kata "*SERVICE*" sebagai berikut :

a. Self Awareness and Self Esteem

Menanamkan kesadaran diri bahwa melayani adalah tugas yang harus dilaksanakan dengan menjaga martabat diri dan pihak lain yang dilayani.

b. *Empathy and Enthusiasm*

Mengetengahkan empati dan melayani pelanggan dengan penuh kegairahan.

c. *Reform*

Berusaha untuk selalu memperbaiki pelayanan.

d. *Vision and Victory*

Berpandangan ke masa depan dan memberikan layanan yang baik untuk memenangkan semua pihak.

e. *Initiative and Impressive*

Memberikan layanan dengan penuh inisiatif dan mengesankan pihak yang dilayani.

f. *Care and Cooperative*

Menunjukkan perhatian kepada pelanggan dan membina kerja sama yang baik.

g. *Empowerment and Evaluation*

Memberdayakan diri secara terarah dan selalu mengevaluasi setiap tindakan yang telah dilakukan.

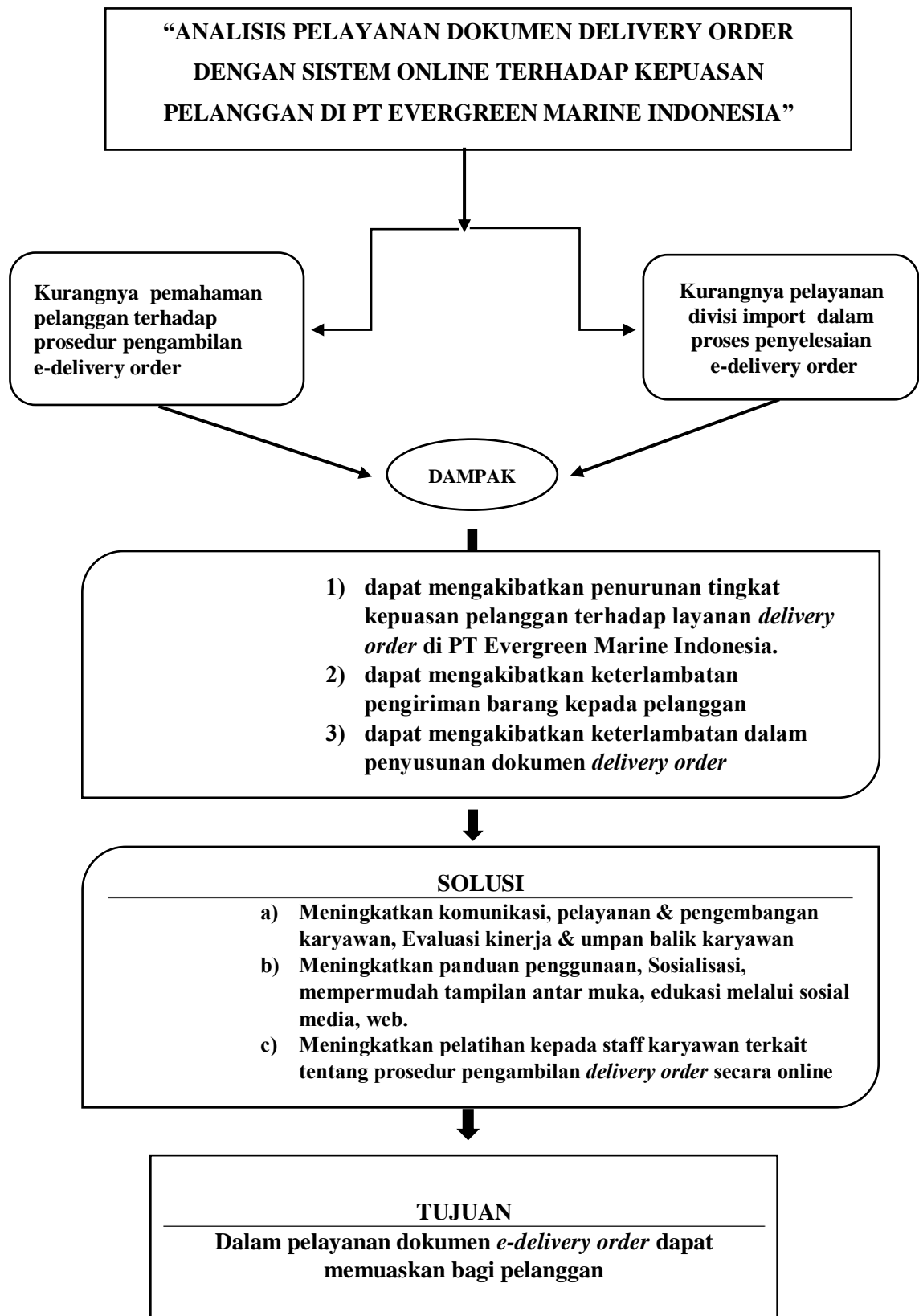
Menurut Kotler (2003:464), Beliau menyebutkan bahwa pelayanan (Service) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan service bisa diklasifikasikan menjadi dua yaitu:

- a. ***High contact service*** ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.

- b. *Low contact service* ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk yang termasuk ke dalam klasifikasi low contact service. Misalkan ialah lembaga keuangan. Menurut Kasmir (2017 : 47) Pelayanan diartikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau sesama karyawan.

C. KERANGKA PEMIKIRAN

Kerangka penelitian adalah konsep yang ada dalam suatu penelitian dengan menghubungkan antara visualisasi satu variabel dengan variabel lainnya, sehingga ketika melangsungkan penelitian menjadi tersusun secara sistematis dan dapat diterima oleh semua pihak. agar dapat memaparkan pembahasan dari skripsi ini, penulis membuat suatu kerangka pemikiran terhadap hal-hal yang menjadi pembahasan pokok yaitu mengenai “Analisis Pelayanan dokumen *Delivery Order* dengan sistem online terhadap kepuasan pelanggan di PT Evergreen Marine Indonesia”. Kerangka pemikiran yang disusun oleh penulis dalam skripsi ini dibuat berdasarkan hasil dari identifikasi masalah, dampak, juga Alternatif solusi. masalah dari skripsi ini adalah Pelayanan terhadap dokumen *delivery order* PT Evergreen Marine Indonesia. Proses itu merupakan metode atau cara yang dilakukan untuk melakukan penelitian skripsi & metode yang penulis gunakan dalam skripsi ini adalah metode kualitatif sehingga dapat menghasilkan Tujuan yang diharapkan yaitu penulis bisa mengetahui tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan kualitas pelayanan dalam proses penyelesaian dokumen *delivery order* di PT Evergreen Marine Indonesia.



Gambar 2.2
Pola Pikir Bagan

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

1. Waktu Penelitian

Dalam skripsi ini Penulis menentukan waktu penelitian pada saat melakukan Praktek Darat di Perusahaan Pelayaran PT Evergreen Marine Indonesia, kurang lebih 12 bulan terhitung dari 09 Agustus 2021 sampai 09 Agustus 2022.

2. Tempat dan Profil Penelitian

Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah PT Evergreen Marine Indonesia yang mulai berdiri di Indonesia pada tahun 2002 sebagai *shipping agency*. Dan dimana PT Evergreen Marine Indonesia yang menjadi kantor pusat dari cabang yang ada di Indonesia. Adapun lokasi kantor cabang yang ada di Indonesia antara lain yaitu Surabaya, Semarang juga Medan.

Berikut adalah informasi umum mengenai data-data perusahaan:

Nama Perusahaan	: PT Evergreen Marine Indonesia
Alamat	: Gedung Mega Plaza Lantai 9, Jl. H.R. Rasuna Said Kav C-3, Karet Setia Budi, Jakarta Selatan, DKI Jakarta, 12920, Indonesia.
Telepon	: (021) 521 2310
Fax	: (021) 521 2090
Website	: www.evergreen-line.com

B. METODE PENDEKATAN

Menurut Sugiyono (2017:3) adalah sebagai berikut: “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kata kunci yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegunaan”.

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah suatu cara ilmiah atau teknik yang digunakan demi memperoleh data mengenai suatu objek dari penelitian yang memiliki tujuan untuk memecahkan suatu permasalahan.

Menurut Moleong (2005:6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Tujuan penelitian kualitatif di PT Evergreen Marine Indonesia adalah untuk menjelaskan suatu fenomena dengan sedalam-dalamnya dengan cara pengumpulan data yang sedalam-dalamnya pula, yang menunjukkan pentingnya kedalaman dan detail suatu data yang diteliti. Pada penelitian ini semakin mendalam, teliti, dan tergali suatu data yang didapatkan, maka bisa diartikan pula bahwa semakin baik kualitas penelitian tersebut.

C. SUMBER DATA

Sumber data yang digunakan penulis dalam penelitian berupa data, baik secara langsung tidak langsung ke objek yang diteliti. Penulis menggunakan data berdasarkan sumbernya:

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dengan cara mencatat keterangan secara langsung dari sumber tentang obyek yang diteliti, yaitu terhadap permasalahan yang terjadi dalam penggunaan program sistem online terhadap pelayanan dokumen *Delivery Order*, Obyek yang diambil penulis yaitu karyawan di PT Evergreen Marine Indonesia dengan menggunakan sumber dari observasi dan wawancara.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data primer yang telah dikumpulkan di awal dan akan dilengkapi kembali sebagai bahan penelitian. Data sekunder bisa dikumpulkan melalui berbagai sumber seperti buku, situs, atau dokumen dan bisa juga jadi data pelengkap untuk data primer. Misalnya data di PT Evergreen Marine Indonesia tentang gambar, kata-kata, hasil pengamatan atau data yang ada hubungannya dengan kualitas, kepuasan pelanggan dan masih banyak lagi.

D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Di dalam membahas dan meneliti suatu masalah dibutuhkan data-data yang berhubungan dengan masalah yang akan dibahas, kemudian disusun dan dianalisa, sehingga bisa diperoleh gambaran yang lebih jelas dan memudahkan penulis juga untuk menyelesaikan masalah tersebut. Agar mendapatkan data dalam menyusun skripsi ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data dan menggunakan dua metode dalam pengumpulan data antara lain:

1. Teknik Observasi (*berupa pengamatan*)

Melakukan pengamatan langsung dan mempelajari hal-hal yang berhubungan dengan penelitian secara langsung di PT Evergreen Marine Indonesia. Sebuah teknik pengumpulan data berdasarkan pengamatan langsung oleh penulis yang dilakukan selama praktek darat di kantor yang bersangkutan. Pada teknik ini mengacu pada keadaan sebenarnya dengan melihat jumlah hasil realisasi data yang diperoleh dengan target yang harus dicapai pada tiap tahunnya. Dalam menganalisis masalah yang ada, penulis juga terjun ke lapangan untuk memperoleh data yang akurat sesuai kenyataan.

2. Teknik Wawancara

Wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. Wawancara merupakan proses tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan dimana dua orang atau lebih bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-

keterangan. Secara terminologis, interview ini juga berarti segala kegiatan menghimpun data dengan jalan melakukan tanya jawab lisan secara bertatap muka (face of face) dengan siapa saja yang diperlukan atau dikehendaki.

Penulis melaksanakan wawancara secara tidak terstruktur dan wawancara secara langsung dengan para pelanggan dan karyawan di PT Evergreen Marine Indonesia, khususnya para pelanggan seperti EMKL, salah satu staff Divisi Import, dan Supervisor divisi import. Tujuan peneliti menggunakan wawancara tak terstruktur, yaitu untuk menjalin keakraban dengan responden, sehingga membuat responden tidak menutup-nutupi keadaan yang sebenarnya, atau menjawab pertanyaan hanya untuk menyenangkan pewawancara, dengan cara seperti itu, maka akan diperoleh jawaban-jawaban spontanitas dari responden, dalam kegiatan wawancara tersebut, peneliti menggunakan buku dan alat tulis untuk mencatat, dan merangkum hasil dari wawancara.

3. Studi Dokumentasi

Teknik studi dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang membutuhkan dokumen-dokumen yang berkenaan penelitian untuk dianalisis Teknik ini digunakan oleh penulis untuk mendukung data dan informasi yang penulis sajikan guna melengkapi penulisan skripsi, yaitu dengan cara melihat dokumen-dokumen, dan segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti oleh penulis yang dimiliki oleh PT Evergreen Marine Indonesia.

4. Studi Pustaka

Metode ini dilakukan dengan cara mempelajari tulisan yang berasal dari berbagai buku, karangan ilmiah, catatan perkuliahan serta sumber lainnya yang berhubungan dengan pokok masalah skripsi serta mengutip sebagian bahan referensi yang dapat dijadikan data pendukung erat hubungannya dengan masalah yang akan dibahas dalam penulisan skripsi dan memudahkan penulis untuk membahas serta memberikan pengetahuan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan di susun oleh penulis.

E. TEKNIK ANALISIS DATA

Dalam penulisan skripsi ini, penulis mengemukakan: teknik analisis data merupakan sebuah teknik yang membahas terkait proses pengolahan data dan informasi yang sudah didapatkan selama melakukan penelitian untuk mendapatkan hasil dari penelitian tersebut. Teknik penyelesaian masalah yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis Teknik Deskriptif Kualitatif dan *Fishbone Analysis*. Pada penelitian ini, penulis akan membahas mengenai bagaimana cara perusahaan memberikan pelayanan pada pelanggan terhadap pelayanan penyelesaian dokumen *delivery order* yang mana menggunakan sistem online pada masa covid-19 dan sudah disepakati Bersama oleh PT Evergreen Marine Indonesia.

1. Deskriptif Kualitatif

Penulis menggunakan kepuasan pelanggan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Narbuko (2015, hlm. 44), penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, dengan menyajikan menganalisis dan menginterpretasikannya.

Tahapan–tahapan yang dilakukan peneliti dalam proses analisis data ini adalah:

- a. Transkripsi data: Data kualitatif yang telah dikumpulkan harus ditranskripsi menjadi format yang lebih mudah dianalisis, seperti transkripsi teks atau audio.
- b. Membaca dan memahami data: Peneliti harus membaca dan memahami data kualitatif dengan cermat untuk mengidentifikasi pola atau tema yang muncul.
- c. Mengorganisir data: Data kualitatif yang telah dipahami harus diorganisir ke dalam kategori atau tema yang relevan untuk memudahkan analisis.
- d. Koding data: Koding data dilakukan untuk menandai bagian-bagian data yang terkait dengan tema tertentu. Koding dapat dilakukan secara manual atau menggunakan software analisis data kualitatif.
- e. Menyimpulkan dan membuat temuan: Dari hasil koding, peneliti dapat menyimpulkan dan membuat temuan yang berisi deskripsi dan interpretasi

dari data kualitatif.

- f. Membuat narasi atau laporan: Hasil analisis data kualitatif harus disajikan dalam bentuk narasi atau laporan yang jelas dan sistematis untuk memudahkan pemahaman dan interpretasi temuan.

2. Diagram Fishbone

Diagram fishbone merupakan salah satu cara yang digunakan untuk meningkatkan kualitas. Menurut A. Vandy Pramujaya (2019), fishbone diagram merupakan suatu metode analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi masalah kualitas dan check point yang meliputi empat jenis bahan atau peralatan, tenaga kerja dan metode. Alasan yang terkait dengan setiap kategori terkadang terikat pada branch bone yang berbeda di sepanjang proses curah pendapat. Oleh karena itu, menurut pemahaman para ahli tentang Fishbone, dapat disimpulkan bahwa fishbone adalah bagan yang berbentuk seperti fishbone, digunakan untuk mengidentifikasi berbagai penyebab atau faktor utama yang mempengaruhi pengendalian kualitas masalah yang persisten. Penyebab atau faktor utama tersebut dapat diuraikan menjadi Banyak kategori terkait, termasuk orang, material, dan mesin.

Diagram ini sering disebut diagram sebab-akibat atau *cause effect* diagram yang menggunakan data verbal (*non-numerical*) atau data kualitatif. Dikatakan diagram *fishbone* (tulang ikan) karena memang berbentuk mirip dengan tulang ikan yang moncong kepalanya menghadap ke kanan. Diagram ini akan menunjukkan sebuah dampak atau akibat dari sebuah permasalahan dengan berbagai penyebabnya. Efek atau akibat dituliskan sebagai moncong kepala. Sedangkan tulang ikan diisi oleh sebab-sebab sesuai dengan pendekatan permasalahannya. Diagram *fishbone* digunakan untuk mengidentifikasi kemungkinan penyebab masalah dan terutama ketika sebuah team cenderung jatuh berpikir pada rutinitas. Suatu tindakan dan langkah improvement akan lebih mudah dilakukan jika masalah dan akar penyebab masalah sudah ditemukan. Dikatakan diagram *cause and effect* (sebab dan akibat) karena diagram tersebut menunjukkan hubungan antara sebab dan akibat. Berkaitan dengan pengendalian proses statistik, diagram sebab-akibat dipergunakan untuk menunjukkan faktor-

faktor penyebab dan karakteristik kualitas (akibat) yang disebabkan oleh faktor-faktor penyebab itu.

Fungsi diagram fishbone (tulang ikan) adalah mengidentifikasi dan memilah kemungkinan penyebab efek tertentu, kemudian mengisolasi akar penyebabnya. Seringkali, seseorang perlu memeriksa apakah penyebab asumsi itu nyata dan apakah memperluas atau mempersempitnya menghasilkan hasil yang diinginkan. Pendekatan yang digunakan untuk menjabarkan pada metode fishbone analysis adalah:

- a. *Unsafe condition*
- b. *Unsafe act*
- c. *Human error*

Keuntungan diagram *fishbone*

- a. Diagram *fishbone* menyediakan sebuah struktur kelompok- kelompok diskusi disekitar potensi (aktual) penyebab lainnya kebutuhan (masalah). Manfaat membuat diagram tulang ikan adalah diagram tersebut memungkinkan analisis yang sensitif, menghindari pengamatan yang tidak perlu tentang kemungkinan akar penyebab yang harus ditangani.
- b. Teknik *fishbone* ini mudah diimplementasikan, dan mudah dipahami secara intuitif representasi penyebab masalah (kebutuhan yang dihasilkan), dan masalah yang perlu dipecahkan
- c. Dengan menggunakan *fishbone* diagram melihat gambaran besarnya, kita masih bisa fokus pada kemungkinan penyebab lain, kebutuhan (masalah), atau faktor apa saja yang mempengaruhi kebutuhan (masalah) lainnya.
- d. Bahkan setelah dipetakan dengan jelas bagaimana kondisi kebutuhan (masalah), fishbone diagram tetap akan memperlihatkan *area of weakness* (tempat yang masih kurang), yang sekiranya area tersebut ditujukan, akan sangat mungkin (menarik pihak-pihak lain) melakukan revisi-revisi dan membentuk diagram baru sehingga kesulitan-kesulitan lanjutan yang mungkin muncul akan dapat diantisipasi.

Tahapan pembuatan diagram *fishbone* :

a. Mengidentifikasi masalah

Melakukan identifikasi masalah yang sebenarnya atau yang sedang dialami. Masalah utama yang terjadi kemudian digambarkan dengan bentuk segitiga sebagai kepala ikan dari *fishbone* diagram. Masalah yang diidentifikasi akan menjadi pusat perhatian dalam proses pembuatan *fishbone* diagram.

b. Mengidentifikasi faktor-faktor

Untuk masalah dari masalah yang ada, maka ditentukan faktor-faktor utama yang menjadi penyebab dari permasalahan yang ada. Faktor-faktor ini akan menjadi penyusun tulang utama dari *fishbone* diagram. Faktor ini dapat berupa sumber daya manusia, metode yang digunakan, cara produksi, perlengkapan dan lain sebagainya.

c. Menemukan kemungkinan penyebab dari setiap faktor.

Dari setiap faktor utama yang menjadi pangkal masalah maka perlu ditentukan kemungkinan penyebab. Kemungkinan-kemungkinan penyebab setiap faktor, akan digambarkan sebagai tulang kecil pada tulang utama. Setiap kemungkinan penyebab juga perlu dicari tau akar penyebabnya dan dapat digambarkan sebagai tulang pada tulang kecil kemungkinan penyebab sebelumnya. Kemungkinan penyebab dapat ditentukan dengan melakukan analisa keadaan dengan observasi atau pengamatan.

d. Melakukan analisa hasil diagram yang sudah dibuat

Setelah membuat diagram *fishbone*, maka dapat dilihat semua akar penyebab masalah. Dari akar penyebab yang sudah ditemukan, perlu dianalisa lebih jauh signifikansi dari penyebabnya. Kemudian dapat dicari solusi untuk menyelesaikan masalah yang ada dengan menyelesaikan akar masalah.

Berdasarkan pengertian *fishbone analysis* tersebut, metode ini akan membantu peneliti dalam menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan pelayanan dokumen *delivery order* dan dampak kepuasan pelanggan yang menjadi subjek penelitian secara sistematis.

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. DESKRIPSI DATA

Dalam bab ini penulis membahas tentang permasalahan atau fakta yang terjadi dan menguraikan sebagian dari masalah yang penulis alami pada saat melaksanakan Praktek Darat. Adapun untuk memudahkan penelitian, penulis akan menyampaikan deskripsi data, antara lain:

1. Profil Perusahaan

PT Evergreen Marine Indonesia adalah perusahaan yang bergerak dibidang pengiriman barang baik *export* maupun *import*. PT Evergreen Marine Indonesia merupakan perseroan yang beralamatkan di Gedung Mega Plaza Lantai 9, Jl. HR. Rasunan Said Kav.C3, Karet, Setia Budi, RT03/RW01. Karet, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12940, Jakarta. PT Evergreen Marine Indonesia yang berdiri di bawah PT Evergreen Line yang berpusat di Taiwan. Evergreen Line merupakan perusahaan yang mengoperasikan armada kontainer terbesar di dunia keempat didunia dengan lebih dari 190 kapal dengan kapasitas sekitar 850.000 TEU, Evergreen Marine Corporation didirikan pada tahun 1968 oleh Dr Yung - Fa Chang China sedangkan perusahaan PT Evergreen Shipping Indonesia yang terletak di Jakarta mulai berdiri di Indonesia pada tahun 2002 sebagai *shipping agency* oleh Gunandi Widjaja. PT Evergreen Marine Indonesia merupakan *General Agent* dari Evergreen Marine Corporation (EMC).

Evergreen Marine Corporation yang merupakan perusahaan yang bergerak ibidang *Shipping Carrier Export* dan *Import* yang terletak di Taiwan. PT Evergreen Marine Indonesia memiliki anak perusahaan yaitu PT Jayakusuma Perdana Line. PT ESAI bertugas mengageni kapal-kapal Evergreen yang

berlayar di Indonesia maupun di Luar, serta bertanggung jawab terhadap semua kepentingan kapal. PT Evergreen Marine Indonesia memiliki kantor cabang antara lain Jakarta, Semarang, Surabaya dan Medan. Melalui jangkauan pasarnya yang begitu besar dengan relasi bisnis terbesar dimana-mana, maka perusahaan ini telah banyak mendapatkan pengakuan yang cukup baik dimata pemuka bisnis. Dengan ini, PT Evergreen Marine Indonesia menerapkan manajemen yang baik dan berkomitmen untuk melayani perdagangan dunia dengan menyediakan layanan transportasi yang efektif, ekonomis dan efisien serta mampu mengembangkan usahanya dalam dunia pelayaran.

Berikut data PT Evergreen Marine Indonesia :

a. Tempat Kedudukan Formal

Nama Perusahaan : PT. Evergreen Shipping Agency Indonesia
Alamat : Mega Plaza Lantai 9, Jalan H. R. Rasunan Said Kav.
C3, Karet, Setia Budi, RT.3/RW.1, Karet, Kota Jakarta
Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta Selatan,
Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12940, Indonesia.
Telephone : (021) 5212338
Fax : (021) 5212504
E-mail : dktbizias@evergreen-shipping.co.id
Website : www.evergreen-line.com

b. Data-data Akte Perusahaan

Nama Notaris : Muchlis Pathana, SH, MKn Nomor Akte
630.HT.03.02 Th.2000
Akta Tanggal : 18 Oktober 2012
Nama Direksi : Charles Yang
Komisaris Utama : Gunadi Widjaja

c. Data surat-surat yang dimiliki antara lain :

- 1) Surat Izin Usaha Perusahaan Angkutan Laut
- 2) Surat Keterangan Terdaftar dari Departemen Keuangan Republik Indonesia Direktorat Jenderal Pajak, berupa NPWP.

- 3) Tanda Terdaftar Perusahaan Perseroan Terbatas.
- 4) Surat Keterangan Domisili Perusahaan

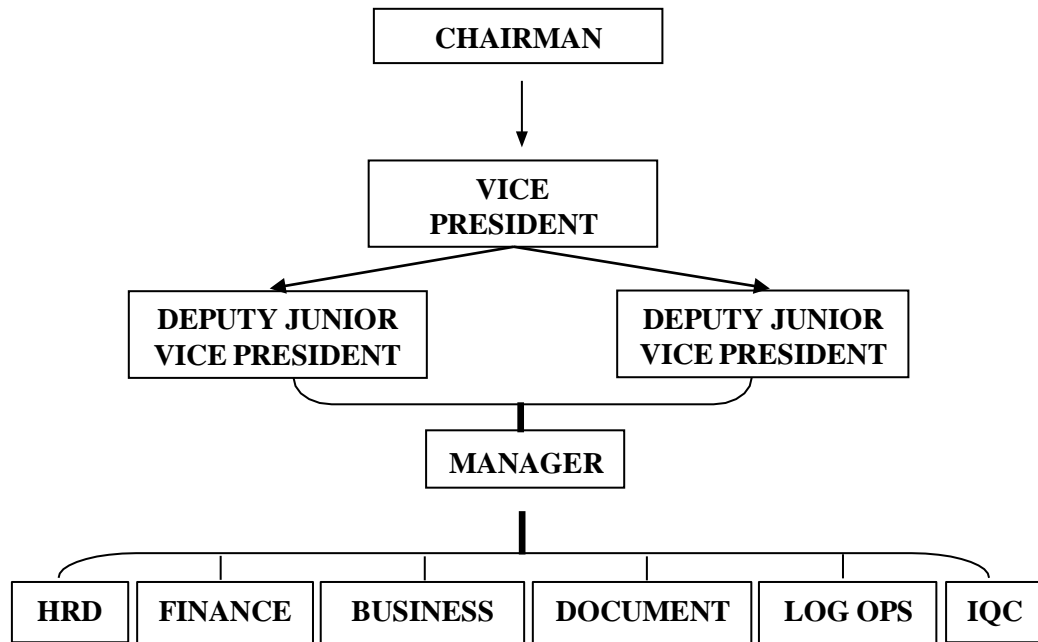
d. Visi dan Misi Perusahaan

Visi : Menjadi perusahaan pelayaran nasional terbaik di semua rute yang kami layani dengan cara menyediakan layanan berkualitas yang akan menciptakan nilai lebih bagi pelanggan kami.

Misi : Menyediakan sarana transportasi yang efisien dan efektif guna mendukung perkembangan dunia perdagangan, kepuasan pelanggan menjadi fokus utama kami yang pasti dapat kami capai melalui peningkatan kualitas secara terus menerus di segala bidang. Didorong dengan komitmen kami terhadap kesempurnaan integritas dan kerjasama tim.

e. Struktur Organisasi Perusahaan

PT Evergreen Marine Indonesia Jakarta mempunyai struktur organisasi yang mempunyai tugas wewenang masing-masing, dan tanggung jawab memberikan kemudahan dalam pelayanan dan kepuasan konsumen guna peningkatan produktivitas perusahaan. Bentuk struktur organisasi yang digunakan oleh PT Evergreen Marine Indonesia adalah bentuk organisasi fungsional dimana kekuasaan pimpinan dilimpahkan kepada para pejabat yang memimpin satuan di bawahnya dalam satuan bidang atau departemen pekerjaan tertentu dan dalam proses kerja setiap bidang berada dalam pengawasan direksi perusahaan



Sumber: PT Evergreen Marine Indonesia, 2021

Gambar 4.1
Struktur organisasi

Struktur organisasi PT. Evergreen Marine Indonesia terhitung dari tahun 2021 diantaranya yaitu:

- | | | |
|--------------------------------------------|---|----------------|
| 1) <i>Chairman</i> | : | Gunadi Widjaja |
| 2) <i>Commercial Manager</i> | : | Andrew Lim |
| 3) <i>Customer service manager</i> | : | Bruce |
| 4) <i>HRD</i> | : | Suparman |
| 5) <i>Manajer Finance</i> | : | Rosje |
| 6) <i>Manager Business</i> | : | Mira |
| 7) <i>Manager Documentation</i> | : | Hera |
| 8) <i>Manager Logistic and Operational</i> | : | Edhi Guvrianto |
| 9) <i>Manager IQC</i> | : | Keke |

Uraikan masing-masing tugas dan tanggung jawab dari setiap struktur organisasi PT Evergreen Marine Indonesia sebagai berikut:

1) *President Director*

- a) Merumuskan dan menetapkan arah kebijaksanaan umum perusahaan
- b) Mengevaluasi kinerja Managing Director General Manager

2) *Managing Director*

- a) Memimpin, mengelola, dan mengembangkan usaha “Industrial Shipping” berikut aktivitasnya
- b) Melakukan penilaian kinerja karyawan dan melakukan tindak lanjut sesuai yang dibutuhkan

3) *Supervisory Department*

a) *Personnel*

Menyiapkan, mengatur, mengelola data dan mengkonsultasikan laporan kinerja bulanan dan kuartalan baik untuk kantor pusat maupun cabang.

b) *General affairs*

Menyediakan fasilitas kantor untuk membantu segala kegiatan kinerja karyawan.

4) *General Manager Finance Department*

a) *Fund Section*

Mengontrol segala arus kas masuk dan keluar

b) *Accounting Section*

Mengelola dan mengendalikan keuangan, akuntansi, dan perpajakan serta sumber daya manusia dalam rangka menunjang kegiatan perusahaan untuk mencapai profitabilitas serta menjaga likuiditas dan solvabilitas sesuai dengan target yang telah ditentukan

5) *Divisi Marketing and Business Department*

- a) Bertanggung jawab atas penyelesaian pelaksanaan tugas yang ada di divisi marketing dan business departemen
- b) Memasarkan kepada shipper tentang produk yang kita punya.

6) *Logistics Departement*

a) *Operation Section*

Mengontrol kedatangan dan keberangkatan kapal, mengirim EDI, dan mengontrol kegiatan bongkar muat di lapangan.

b) *Equipment Section*

Mengatur *export import container* dan mengontrol pemakaian *container, seal, dan repair* yang telah di pakai oleh *shipper* untuk *export import*.

7) *Customer Service Departement*

a) *Export Section*

Membuat *Bill Of Lading* dan mengirim (EDI) manifest ke Bea dan Cukai.

b) *Import Section*

Mengirim EDI manifest ke Bea dan Cukai dan membuat pecah *Bill Of Lading*.

2. Jam Kerja Karyawan PT Evergreen Marine Indonesia

Penulis Ketika melakukan penelitian di PT Evergreen Marine Indonesia juga memiliki data jam masuk dan keluar kerja bagi para seluruh karyawan yang bekerja di perusahaan ini, sebagai berikut :

Tabel 4.1
Jam kerja karyawan

Jam istirahat		Total
13.00 WIB	13.00	1 jam

Jam kerja	waktu
Masuk	Senin – jumat 08.00WIB Sabtu – Minggu (Libur)
Keluar	Senin – jumat 16.00 WIB
Lembur	Sesuai Jadwal Kapal Tiba

3. Peraturan Pemerintah Selama Pandemi Covid-19

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Mempercepat Penanganan Covid-19. Pembatasan berskala besar yang dimaksud adalah pembatasan kegiatan tertentu penduduk dalam suatu wilayah yang diduga terinfeksi Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) yang meliputi peliburan sekolah, tempat kerja dan pembatasan kegiatan ditempat atau fasilitas umum. Pandemi covid-19 berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di PT Evergreen Marine Indonesia dalam bidang pelayanan serta penyelesaian dokumen import *delivery order* menggunakan system online. Terkait dengan edaran ini maka perlu diamati adalah bagaimana pelayanan kapal dan barang dan bagaimana persepsi crew kapal karena kondisi pembatasan oleh pemerintah dalam rangka mencegah penyebaran virus corona. Kemudian dengan semakin berkembang bebas setiap

perusahaan menghadapi persaingan yang ketat ditengah pandemic covid-19 serta meningkatnya intensitas persaingan dan jumlah dan jumlah pesaing menuntut perusahaan untuk selalu memperhatikan kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan serta berusaha memenuhi harapan pelanggan dengan cara memberikan pelayanan yang lebih memuaskan daripada yang dilakukan oleh pesaing.

B. ANALISIS DATA

Berdasarkan hasil penelitian melalui pengumpulan data wawancara serta observasi penelitian selama di lapangan, maka pada bagian ini diuraikan mengenai penyebab dari masalah penyelesaian dokumen *delivery order* terhadap kepuasan pelanggan itu sendiri di PT Evergreen Marine Indonesia selama masa pandemi Covid-19 dan menggunakan sistem online.

1. Kurangnya pemahaman pelanggan terhadap prosedur pengambilan dokumen *delivery order* secara online

Pandemi Covid-19 yang terjadi di seluruh dunia memberikan banyak dampak pada berbagai aspek kehidupan, tidak terkecuali pada bidang pelayanan transportasi barang. PT Evergreen Marine Indonesia sebagai salah satu perusahaan yang mengoperasikan armada kontainer terbesar keempat di dunia harus dapat menerapkan pelayanan manajemen yang baik sesuai dengan peraturan Covid-19 dan berkomitmen untuk melayani perdagangan dunia dengan menyediakan layanan transportasi baru kepada pelanggan. Hal ini terbukti dari divisi import PT Evergreen Marine Indonesia yang meluncurkan sistem pelayanan *delivery order* baru yang dilakukan secara online. Pelayanan dokumen *delivery order* dalam sistem online di masa pandemi Covid-19 dapat mengalami berbagai pengaruh pada pelanggan dan operasional perusahaan. Akan tetapi adanya sistem *delivery order* yang dilakukan secara online diharapkan dapat memberikan manfaat yang positif, seperti lebih mudah dan cepat untuk mengakses dokumen yang mereka butuhkan. Selain itu, pelanggan juga dapat melacak status pengiriman dokumen dengan mudah karena pelanggan dapat secara real-time mengakses data pelanggan di website. Adanya sistem online juga

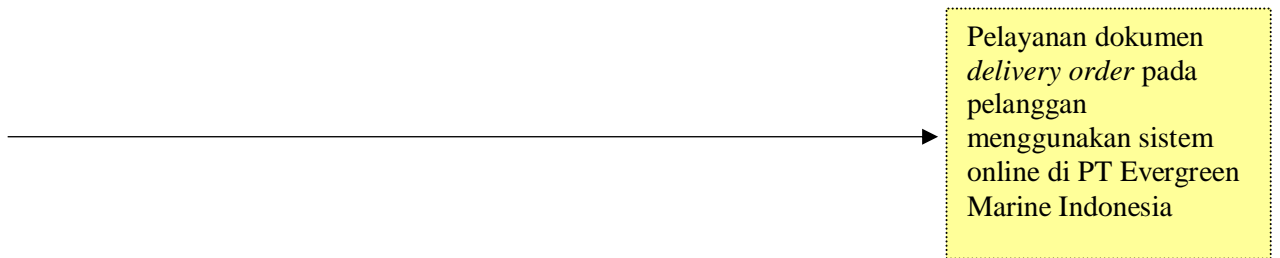
membuat pelanggan tidak perlu membuang waktu untuk datang memesan secara langsung karena sudah dilakukan secara online, yang artinya menghemat waktu dan biaya. Hal ini seharusnya dapat membuat pelanggan merasa lebih nyaman dan puas dengan layanan yang diberikan oleh PT Evergreen Marine Indonesia. Akan tetapi berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat hambatan dalam pelayanan dokumen *delivery order* pada pelanggan menggunakan sistem online di PT Evergreen Marine Indonesia. Hambatan utama yang dihadapi ini adalah dimana pelanggan pengguna jasa tidak dapat memahami bagaimana cara menggunakan sistem online dalam *delivery order*. Jika pelanggan tidak dapat menggunakan sistem operasi, maka proses transaksi tidak akan bisa berjalan dengan baik dan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Semua dampak yang ditimbulkan ini dapat mengakibatkan penurunan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan *delivery order* di PT Evergreen Marine Indonesia. Kepuasan pelanggan sangat penting dalam menjaga hubungan yang baik dengan pelanggan, mempertahankan loyalitas, dan membangun citra positif perusahaan di pasar yang kompetitif. Oleh karena itu, penting bagi PT Evergreen Marine Indonesia untuk secara aktif mengidentifikasi kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan dokumen *delivery order* online guna meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Analisis data dilakukan menggunakan metode *fishbone* dengan mencari penyebab-penyebab masalah.

a. Melakukan identifikasi masalah.

Mengidentifikasi masalah dilakukan untuk menentukan permasalahan yang ingin dianalisis dan mengetahui apa yang sedang terjadi. Dalam menggunakan metode *fishbone* untuk mengidentifikasi masalah, berikut tahapan langkah-langkah:

- 1) Membuat sumbu tulang ikan dengan garis horizontal di tengah kertas.
- 2) Tentukan permasalahan yang ingin dianalisis menggunakan *fishbone* diagram pada ujung sebelah kanan sebagai kepala ikan yang menjadi masalah utama.
- 3) Dalam penelitian ini, permasalahan yang akan dianalisis adalah pelayanan dokumen *delivery order* pada pelanggan menggunakan

system online di PT Evergreen Marine Indonesia.



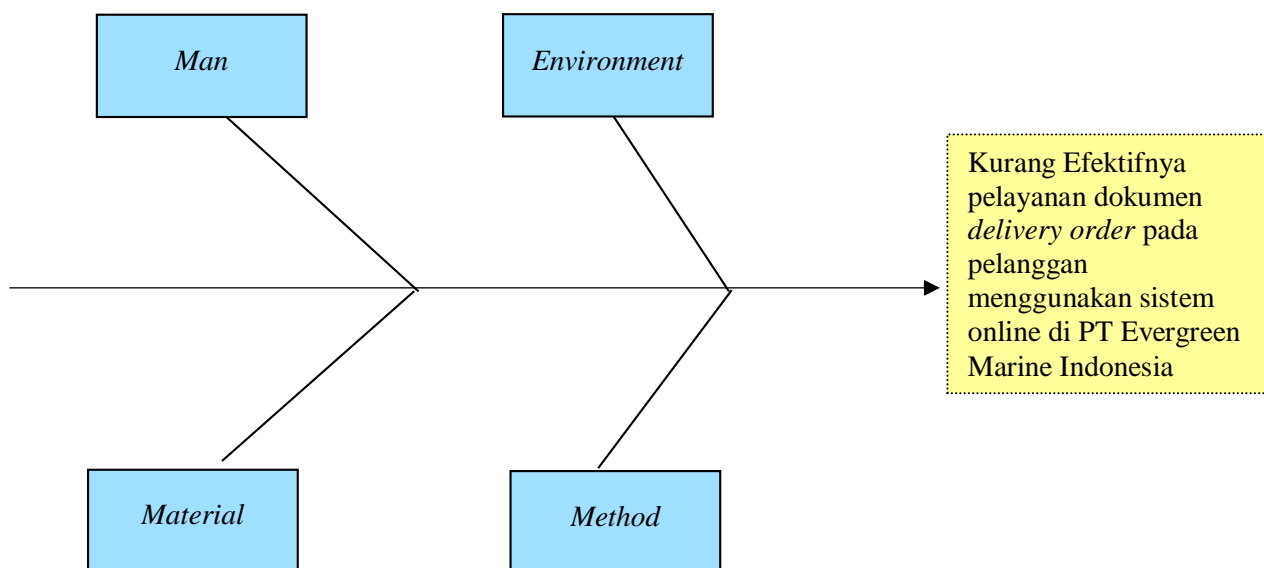
Gambar 4.2

Pembuatan Fishbone Diagram Menyepakati Sebuah Masalah

b. Mengidentifikasi faktor-faktor masalah

Setelah mendapatkan permasalahan yang akan dianalisis, penulis kemudian melanjutkan dengan mengidentifikasi faktor-faktor apa saja dari permasalahan tersebut. Berikut langkah-langkah untuk mengetahui faktor-faktor masalah yang terjadi menggunakan fishbone:

- 1) Membuat garis menyerupai tulang ikan
- 2) Menentukan apa saja yang menjadi faktor-faktor masalah
- 3) Menuliskan penyebab utama dalam kotak yang dihubungkan ke arah garis panah utama



Gambar 4.3

Mengidentifikasi faktor masalah

c. Menentukan kemungkinan penyebab dari setiap faktor permasalahan

Untuk menganalisis kemungkinan penyebab dari akar masalah utama penelitian, diperlukan menuliskan kemungkinan penyebab kecil dari permasalahan di sekitar penyebab utama dan menghubungkannya dengan penyebab utama. Ada beberapa faktor permasalahan yang umumnya diidentifikasi dalam metode fishbone. Dalam penelitian ini penulis menggunakan empat kategori utama yaitu *man*, *method*, *material*, dan *environment* beserta contoh kemungkinan penyebab dalam setiap kategori:

1) *Man*

Faktor-faktor yang terkait dengan *manusia*, seperti keterampilan, pengetahuan, dan motivasi. Pengetahuan karyawan, staff hingga pelanggan mitra bisnis yang masih belum mengetahui dan memahami sepenuhnya mengenai prosedur sistem online dari *delivery order* kurangnya motivasi karyawan terutama staff bagian Import Department karena pembagian tugas yang tidak sesuai

2) *Method*

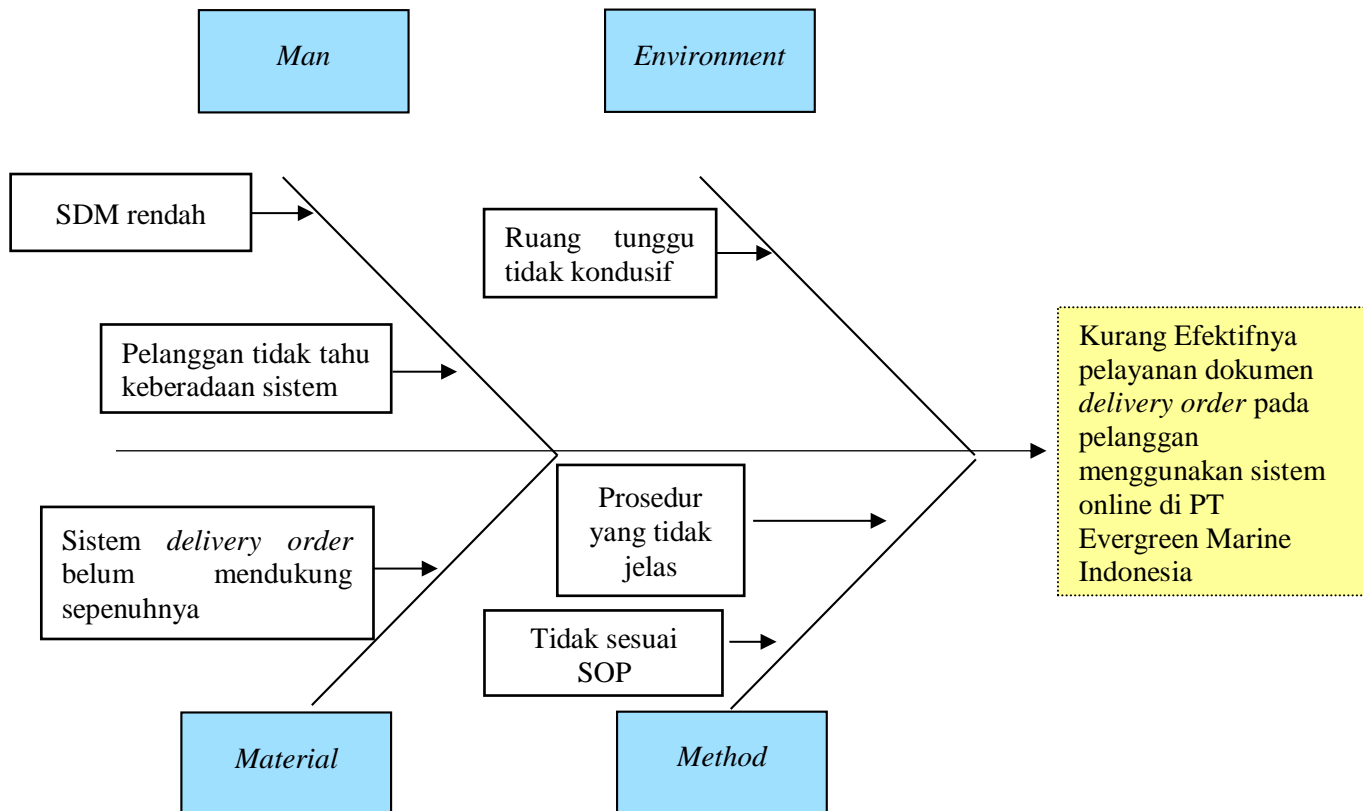
Faktor-faktor yang terkait dengan metode, seperti prosedur, aturan, dan kebijakan. SOP dari sistem online yang masih kompleks dan sulit untuk dipahami Prosedur *delivery order* sistem online yang tidak dijalankan dengan benar baik oleh staff karyawan maupun pelanggan dan mitra bisnis PT Evergreen Marine Indonesia

3) *Material*

Faktor-faktor yang terkait dengan bahan, seperti kualitas, kuantitas, dan ketersediaan. Pada penelitian ini yang menjadi faktor *material* dari penelitian ini adalah sistem *delivery order* online yang belum memadai.

4) *Environment*

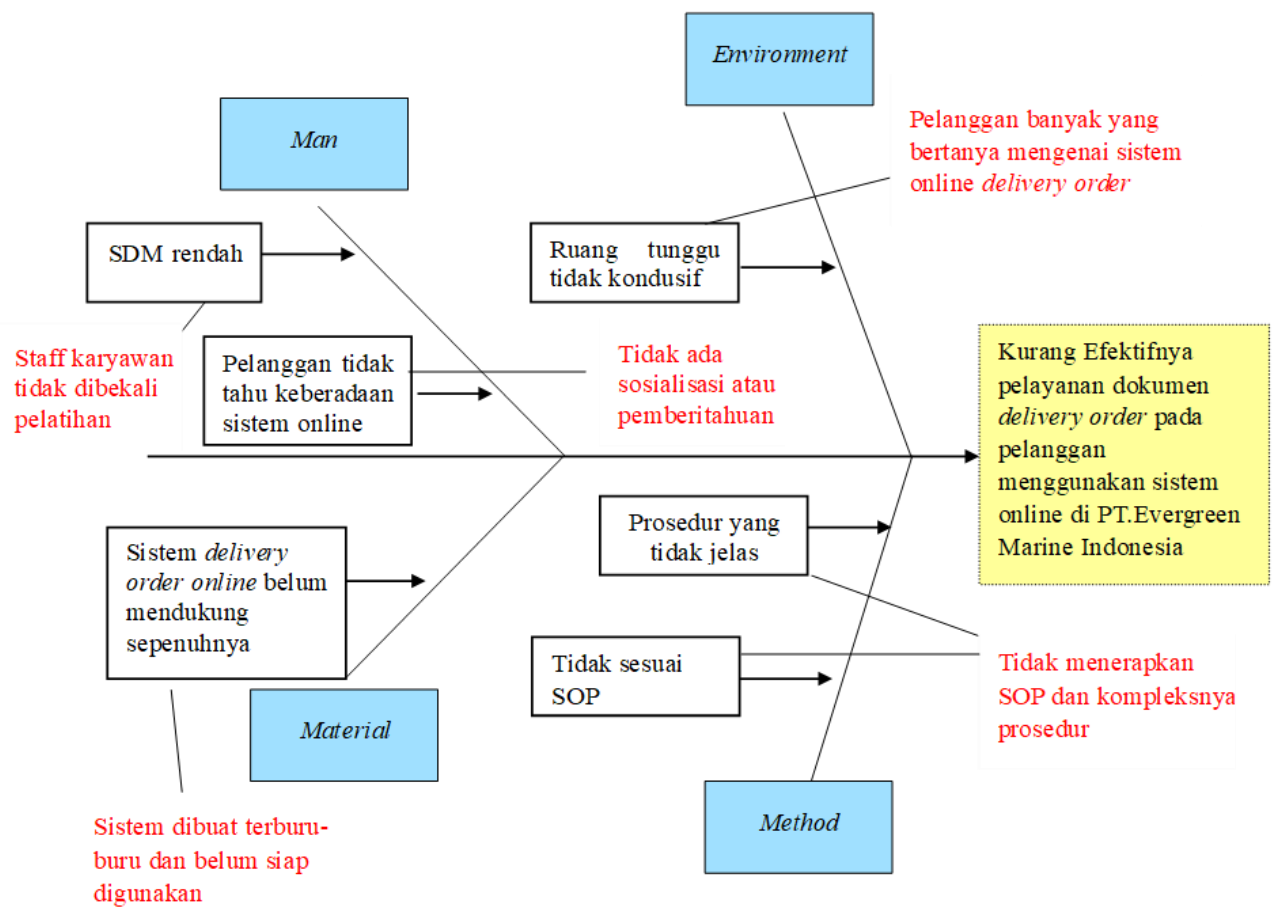
Faktor-faktor yang terkait dengan lingkungan sekitar. Dalam penelitian ini yang menjadi faktor lingkungan adalah kondisi loket ruang tunggu pelanggan yang tidak kondusif.



Gambar 4.4
Menemukan Kemungkinan Penyebab dari Faktor Masalah

d. Melakukan analisa hasil diagram yang sudah dibuat

Setelah menetapkan apa saja yang kemungkinan menjadi masalah kecil yang menjadi sebab utama dari akar masalah utama, identifikasi lebih detail lagi secara bertingkat berbagai penyebab dan lanjutkan mengorganisasikannya dibawah kategori atau penyebab yang berhubungan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengajukan serangkaian pertanyaan “mengapa” dan kemudian buat fishbone diagram.



Gambar 4.5
Analisa diagram yang dibuat

Tahapan terakhir adalah menganalisis sebab-sebab tersebut. Analisis membantu kita mengidentifikasi penyebab yang menjamin pemeriksaan lebih lanjut. Analisa hasil dari diagram sebelumnya yang telah dibuat untuk menentukan mengapa hal tersebut dapat terjadi sehingga dapat ditemukan solusi.

1) *Man*

Penyebab utama dari masalah pada faktor ini adalah rendahnya kompetensi dari karyawan dan staff PT Evergreen Marine Indonesia. Kurangnya pelatihan SDM terutama penggunaan teknologi untuk meningkatkan kompetensi karyawan menyebabkan karyawan tidak

dapat menjawab saat ada pelanggan yang bertanya mengenai sistem online. Selain itu bahkan pelanggan sendiri tidak mengetahui keberadaan dari sistem delivery order online ini. Untuk mengatasi permasalahan ini, perusahaan perlu melakukan sosialisasi kepada mitra bisnis bahwa pada pandemi Covid-19, PT Evergreen Marine Indonesia mengalihkan prosedur pelayanan delivery order yang sebelumnya *manual* menjadi menggunakan sistem online.

2) *Method*

Ketidakmampuan dari karyawan dalam menjalankan tugasnya dapat diakibatkan karena tidak sepenuhnya memahami prosedur SOP. Informasi yang diberikan tidak cukup jelas atau kurang diberikan pelatihan yang memadai. Selain itu, penulis menemukan terdapat pembagian tugas yang tidak sesuai terutama pada staff import menyebabkan menurunnya motivasi kerja dari karyawan. Karyawan mungkin merasa kurang termotivasi untuk mengikuti SOP karena merasa prosedur tersebut tidak efektif atau tidak relevan. Untuk mencegah permasalahan tersebut, PT Evergreen Marine Indonesia harus memperhatikan jobdesk antar karyawan dan juga memberikan pelatihan yang dapat membangun kompetensi terutama pada bidang teknologi.

3) *Material*

Kedatangan pandemi secara tiba-tiba merupakan peristiwa yang tidak dapat diprediksi dan memiliki dampak yang signifikan pada berbagai aspek kehidupan tidak terkecuali di PT Evergreen Marine Indonesia terutama bagian import yang mengubah pelayanan sistem delivery order manual menjadi sistem online. Sayangnya sistem tersebut dibuat terburu-buru dan sistem online belum siap digunakan. Akibatnya pengguna baik dari pihak pelanggan maupun Perusahaan tidak dapat menggunakan sistem dan mengalami masalah. Untuk mengatasi permasalahan ini PT Evergreen Marine Indonesia dapat mengevaluasi dari dampak negative yang telah diterima dan dapat memperbaiki

fasilitas dan pelayanan online sehingga pelanggan dapat melakukan *delivery order* secara online

4) *Environment*

Adanya *delivery order* sistem online ini memiliki keuntungan salah satunya adalah pelanggan tidak perlu lagi datang secara langsung tetapi dapat mengakses secara online. Namun karena kurangnya informasi cara penggunaan menyebabkan banyak pelanggan yang datang untuk bertanya langsung sehingga kondisi loket ruang tunggu menjadi ramai pada saat pandemi Covid-19. Untuk mencegah penyebaran covid-19, PT Evergreen Marine Indonesia harus membenahi sistem pelayanan.

2. **Kurangnya pelayanan *divisi import* dalam proses penyelesaian dokumen *delivery order***

Seperti yang sudah dijelaskan pada bagian sebelumnya, terdapat beberapa hambatan yang dihadapi pada pelayanan dokumen *delivery order* pada pelanggan dalam menggunakan sistem online di PT Evergreen Marine Indonesia. Adanya penerapan sistem pelayanan yang baru ini, tentunya tidak dapat dihindari akan muncul juga hambatan dan kendala baru, baik dari penyedia jasa, maupun dari pihak pengguna jasa yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Transisi dari sistem manual ke sistem online akibat adanya Covid-19 pada divisi import PT Evergreen Marine Indonesia yang sebelumnya menggunakan prosedur manual dalam pengambilan dokumen *delivery order*, dan pelanggan yang telah terbiasa dengan proses manual tersebut mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan sistem online yang baru.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, salah satu tantangan terbesar yang dihadapi oleh pelanggan dalam menggunakan layanan *delivery order* secara online adalah kurangnya pemahaman terhadap prosedur *delivery order* secara online itu sendiri. Layanan *delivery order* online seringkali melibatkan proses yang kompleks dan sulit dimengerti bagi pemula dan membutuhkan proses untuk semua pihak dapat memahami cara kerja sistem online. Kemudian terdapat pula kendala teknis dimana *delivery order* online yang membutuhkan alat seperti smartphone atau komputer yang juga membutuhkan

koneksi internet. Bagi pelanggan yang belum terbiasa atau kurang akrab dengan teknologi, hal ini bisa menjadi rumit dan menimbulkan kebingungan. Pelanggan membutuhkan waktu untuk memahami tata cara yang berbeda dan mungkin tidak sepenuhnya memahami cara kerja sistem baru tersebut.

Kurangnya tingkat pelayanan divisi import juga dapat mengakibatkan keterlambatan pengiriman barang kepada pelanggan. Hal ini dapat berdampak negatif pada kepuasan pelanggan, reputasi perusahaan, dan mungkin mengakibatkan kerugian finansial akibat denda atau ganti rugi yang harus dibayarkan kepada pelanggan.

Seharusnya permasalahan ini bukanlah permasalahan yang sulit untuk diatasi jika dari pihak perusahaan dapat langsung memberikan solusi kepada pelanggan pengguna jasa. Namun dari hasil wawancara dengan pelanggan pengguna jasa mengatakan bahwa kurangnya bantuan dari pihak perusahaan bahkan tidak adanya sosialisasi dari pihak PT Evergreen Marine Indonesia kepada pelanggan. Kurangnya sosialisasi dapat menyebabkan kesalahan dalam penggunaan sistem baru *delivery order*. Pengguna yang tidak terlalu paham tentang prosedur pemesanan secara online yang benar dapat membuat kesalahan saat memesan, membayar, atau mengelola pesanan.

Berdasarkan pengumpulan data di lapangan, menurut salah satu informan pelayanan yang diberikan staff PT Evergreen Marine Indonesia kurang memuaskan karena saat ditanya terkait dengan sistem online *delivery order*, penjelasan staff sulit dipahami bahkan hingga emosi saat menjelaskan ke pelanggan. Tidak adanya panduan dari pihak penyelenggara jasa dapat membuat pelanggan tidak dapat memahami cara kerja sistem atau layanan baru yang ditawarkan. Hal ini dapat menyebabkan pelanggan merasa bingung dan ragu-ragu dalam menggunakan layanan tersebut.

Ketika pengguna tidak memiliki pemahaman yang cukup tentang sistem tersebut, maka pelanggan cenderung tidak mencobanya. Akibatnya, penerimaan dan tingkat penggunaan layanan baru menjadi rendah, yang mengurangi manfaat dan efektivitas implementasi sistem tersebut. Jika tingkat kepuasan menjadi rendah, maka bukan tidak mungkin pelanggan pengguna jasa tidak jadi melakukan *delivery order* pada PT Evergreen Marine Indonesia. Pelanggan akan beralih ke pesaing yang menawarkan pengalaman prosedur transaksi yang lebih mudah digunakan.

C. ALTERNATIF PEMECAHAN MASALAH

Setelah melakukan analisis terhadap permasalahan yang telah dikemukakan diatas, penulis mencoba untuk memberikan suatu pemecahan. Alternatif pemecahan masalah merupakan suatu solusi yang dapat digunakan untuk memecahkan masalah. Dalam menganalisis permasalahan yang telah dikemukakan, penulis mencoba memberikan suatu pemecahan yang terbaik dari beberapa alternatif yang diberikan. Berdasarkan penjelasan yang telah penulis paparkan, mulai dari permasalahan yang diberikan, maka diberikan alternatif antara lain:

1. Kurangnya pemahaman pelanggan terhadap prosedur pengambilan dokumen *delivery order* secara online

Untuk meningkatkan pemahaman dokumen *delivery order* pada pelanggan dengan menggunakan sistem online di PT Evergreen Marine Indonesia agar tidak memberikan pengaruh yang negatif ke perusahaan dan meningkatkan kepuasan pelanggan, maka terdapat beberapa alternatif pemecahan masalah yang dapat diterapkan untuk meningkatkan tingkat pelayanan divisi *import* dalam proses penyelesaian dokumen *delivery order* di PT Evergreen Marine Indonesia:

a. Meningkatkan komunikasi internal

Perbaiki komunikasi antara berbagai departemen terkait dalam perusahaan, seperti divisi impor, logistik, dan bagian operasional. Pastikan informasi yang relevan tentang dokumen *delivery order* dapat bergerak dengan lancar antara tim yang terlibat untuk mempercepat proses penyelesaian permasalahan yang dihadapi.

b. Pelatihan dan pengembangan karyawan

Pastikan karyawan divisi import memiliki pengetahuan dan keterampilan yang memadai untuk menangani penyelesaian *delivery order*. Sediakan pelatihan dan pengembangan berkelanjutan untuk meningkatkan kualifikasi karyawan, termasuk pemahaman tentang aturan dan regulasi terbaru dalam industri pengiriman. Hal ini diperlukan sehingga karyawan

dari PT Evergreen Marine Indonesia dapat memberikan sosialisasi mengenai sistem pelayanan *delivery order* yang baru yaitu dilakukan secara online, dimulai dari tahap awal sampai tahap akhir. Karyawan juga harus dapat memiliki sikap yang baik terhadap pelanggan karena pada dasarnya pelanggan adalah raja.

c. Evaluasi kinerja dan umpan balik pelanggan

Lakukan evaluasi secara teratur terhadap kinerja divisi import dalam penyelesaian *delivery order*. Sebagai penyedia jasa, umpan balik diperlukan dari pelanggan untuk mendapatkan ulasan tentang area-area yang memerlukan perbaikan dan perubahan sehingga kepuasan pelanggan akan meningkat.

2. Kurangnya pelayanan divisi *import* dalam proses penyelesaian dokumen *delivery order*

Berikut ini merupakan kurangnya dan pemecahan masalah dalam proses pelayanan dokumen *delivery order* pada pelanggan dalam menggunakan sistem online pada masa Covid-19 di PT Evergreen Marine Indonesia:

a. Panduan Penggunaan

PT Evergreen Marine Indonesia dapat menyusun panduan penggunaan yang lengkap dan jelas untuk pelanggan. Panduan tersebut harus mencakup langkah-langkah secara rinci tentang cara melakukan pemesanan *delivery order* secara online. Panduan ini harus tersedia dalam bentuk yang mudah diakses, seperti dokumen PDF yang dapat diunduh atau halaman web khusus yang menggambarkan prosedur langkah demi langkah.

b. Sosialisasi

Sosialisasi kepada pelanggan adalah proses di mana perusahaan berusaha membantu pelanggan untuk memahami dan terhubung dengan produk atau layanan mereka. PT Evergreen Marine Indonesia dapat menyelenggarakan sosialisasi dan sesi pelatihan khusus untuk pelanggan

yang ingin menggunakan sistem pemesanan online. Karena Covid-19, sosialisasi dan pelatihan ini dapat dilakukan melalui webinar, yang memungkinkan pelanggan untuk berinteraksi langsung dengan tim customer service dan belajar secara interaktif tentang prosedur *delivery order* secara online.

c. Mempermudah Tampilan Antarmuka Sistem *Delivery order* Online

Jika antarmuka pengguna sistem pemesanan online tidak intuitif, PT Evergreen Marine Indonesia dapat melakukan perbaikan pada tampilan dan fungsionalitasnya. tampilan yang sederhana, mudah dipahami, dan ramah pengguna akan membantu pelanggan untuk mengikuti prosedur dengan lebih baik. Pengujian antarmuka pengguna dengan melibatkan kelompok pelanggan beta juga dapat membantu mengidentifikasi masalah dan perbaikan yang diperlukan.

d. Edukasi melalui Media Sosial dan Website

PT Evergreen Marine Indonesia dapat menggunakan platform media sosial dan website mereka untuk menyebarkan informasi dan tutorial tentang prosedur pengambilan dokumen *delivery order* secara online. Konten-konten ini dapat berupa artikel atau video yang membantu pelanggan memahami langkah-langkah yang harus diikuti oleh pelanggan dalam melakukan *delivery order*. Dengan menerapkan alternatif pemecahan masalah di atas, diharapkan PT Evergreen Marine Indonesia dapat meningkatkan pemahaman pelanggan terhadap prosedur pengambilan dokumen *delivery order* secara online dan mengurangi kesalahpahaman antara pihak perusahaan dan pelanggan.

D. EVALUASI PEMECAHAN MASALAH

Setelah menganalisis alternatif pemecahan masalah di perusahaan PT Evergreen Marine Indonesia, maka untuk memudahkan pengambilan keputusan dalam memilih pemecahan masalah selanjutnya perlu dilakukan peninjauan ulang terhadap beberapa alternatif pemecahan masalah yang telah diuraikan diatas sebagai pertimbangan bagi PT Evergreen Marine Indonesia dalam memaksimalkan proses pelayanan dokumen

delivery order menggunakan sistem online. Berikut merupakan uraian beberapa evaluasi pemecahan masalah:

1. Kurangnya pemahaman pelanggan terhadap prosedur pengambilan dokumen *delivery order* secara online

a. Meningkatkan komunikasi internal

1) Kelebihan

Adanya komunikasi internal antar karyawan dan staff yang terbuka dan transparan memungkinkan masalah dan tantangan diidentifikasi lebih awal. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk mengambil tindakan yang diperlukan secara lebih cepat sebelum masalah berkembang menjadi sesuatu yang lebih serius. Selain itu dukungan satu sama lain dapat meningkatkan moral karyawan yang berpengaruh terhadap produktivitas kerja.

2) Kekurangan

Tidak selamanya komunikasi internal antar karyawan berpengaruh positif. Komunikasi yang berlebihan juga dapat mengganggu fokus dan produktivitas karyawan. Selain itu komunikasi yang terlalu terbuka dan transparan dapat menimbulkan konflik yang tidak diinginkan

b. Pelatihan dan pengembangan karyawan

1) Kelebihan

Tidak hanya pelanggan yang membutuhkan edukasi terkait dengan sistem *delivery order* secara online, tetapi setiap karyawan yang terkait juga sangat memerlukan pelatihan dan dapat memahami secara keseluruhan sistem baru ini. Sehingga, jika ada pelanggan yang masih belum dapat menggunakan sistem *delivery order* online dengan baik, karyawan dapat membantu mengedukasi pelanggan tersebut dan terhindar dari kesalahan. Adanya pelatihan juga dapat membantu meningkatkan produktivitas karyawan karena karyawan lebih tahu cara

melakukan pekerjaan dengan benar dan efisien.

2) Kekurangan

Dalam melakukan pelatihan karyawan, tentunya membutuhkan biaya yang tidak sedikit. Perusahaan harus mengeluarkan uang untuk membayar instruktur, biaya materi, dan waktu karyawan. Pelatihan dan pengembangan dapat memakan waktu. Karyawan harus meluangkan waktu untuk menghadiri pelatihan, yang dapat menghambat produktivitas mereka.

c. Evaluasi kinerja dan umpan balik pelanggan

1) Kelebihan

Adanya umpan balik atau *feedback* yang diberikan oleh pelanggan PT Evergreen Marine Indonesia merupakan tanda bahwa pelanggan peduli pada perusahaan karena menginginkan penyedia jasa untuk lebih baik lagi. Oleh karena itu PT Evergreen Marine Indonesia sebagai penerima *feedback* dari pelanggan harus menerima saran dan masukan yang diberikan selama umpan balik yang diberikan berpengaruh positif kepada perusahaan dan pelanggan.

2) Kekurangan

Meskipun pelanggan sudah memberikan ulasan dan umpan balik yang baik untuk masa depan perusahaan, akan tetapi tidak semua umpan balik dapat diimplementasikan langsung karena berbagai alasan, seperti keterbatasan anggaran atau kendala teknis.

2. Kurangnya pelayanan divisi *import* dalam proses penyelesaian dokumen *delivery order*

a. Panduan Penggunaan

1) Kelebihan

Perubahan dari sistem manual ke sistem online pada pelayanan *delivery order* pada masa Covid-19 membuat pelanggan kebingungan

karena tidak adanya petunjuk yang jelas dalam menggunakan sistem online ini. Perusahaan sudah seharusnya membuat sebuah panduan atau SOP sistem *delivery order* secara online sehingga pelanggan dapat melakukan secara mandiri dan tidak mengalami pengalaman yang rumit dalam menjalankan sistem *delivery order* secara online.

2) Kekurangan

Meskipun sudah dibuat panduan penggunaan, tidak menutup kemungkinan masih ada pelanggan yang belum jelas mengenai informasi yang disampaikan dalam panduan. Pelanggan perlu mencari sumber lain untuk informasi tersebut.

b. Sosialisasi

1) Kelebihan

Sosialisasi dilakukan untuk menyampaikan informasi secara langsung ke pelanggan secara dua arah dimana mitra bisnis bisa berinteraksi langsung dengan karyawan dari PT. Evergreen Marine Indonesia.

2) Kekurangan

Sosialisasi memerlukan biaya dan sumber daya ekstra untuk dilakukan terutama jika melibatkan banyak pihak dari pelanggan dan mitra bisnis PT. Evergreen Marine Indonesia.

c. Mempermudah Tampilan Antarmuka Sistem *Delivery order* Online

1) Kelebihan

Tampilan aplikasi atau website sistem online *delivery order* yang baik akan semakin mempermudah pelanggan dalam memahami fungsi-fungsi yang ada.

2) Kekurangan

Untuk memiliki tampilan website yang baik, tentunya

memerlukan keterampilan dalam menggunakan *software*, atau jika membutuhkan seorang desainer profesional membutuhkan biaya yang tidak sedikit.

d. Edukasi melalui Media Sosial dan Website

1) Kelebihan

Pada zaman modern ini edukasi melalui media sosial dan website adalah metode yang semakin populer dalam menyampaikan informasi. Pelanggan dapat melihat informasi darimana saja dan kapan saja, dan tidak membutuhkan biaya untuk sekedar melihat informasi yang sudah ditampilkan

2) Kekurangan

Tidak ada interaksi langsung antara pelanggan dan PT. Evergreen Marine Indonesia karena edukasi melalui media sosial dan website hanya berlangsung secara satu arah. Akibatnya hal lain yang belum dimengerti pelanggan tidak bisa ditanyakan kepada perusahaan.

E. PEMECAHAN MASALAH

Dari sekian banyak alternatif pemecahan masalah yang telah dikemukakan dan telah dievaluasi dengan pertimbangan kelebihan dan kekurangan, maka pemecahan masalah yang terbaik untuk dapat mengatasi masalah-masalah di PT Marine Marine Indonesia yaitu:

1. Kurangnya pemahaman pelanggan terhadap prosedur pengambilan dokumen *delivery order* secara online

a. Evaluasi kinerja dan umpan balik pelanggan

Suatu organisasi atau perusahaan akan semakin berkembang jika mereka mendengarkan saran dan *feedback* dari pelanggan. Gunakan umpan balik yang diberikan pelanggan sebagai peluang untuk memperbaiki pelayanan terutama pada divisi import. Umpan balik dari pelanggan merupakan sumber informasi yang berharga untuk memahami bagaimana pelayanan dianggap

oleh pelanggan. Adanya umpan balik dari pelanggan sendiri dapat diartikan kurangnya kepuasan pelanggan terhadap tingkat pelayanan divisi import yang dapat memunculkan masalah yang perlu diatasi. Melalui proses evaluasi, perusahaan dapat mengidentifikasi masalah-masalah spesifik yang terkait dengan proses penyelesaian dokumen *delivery order*. Ini memberikan kesempatan untuk memperbaiki sistem dan prosedur yang ada. Dengan memperbaiki tingkat pelayanan divisi import, perusahaan dapat memenuhi harapan dan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan.

2. Kurangnya pelayanan divisi *import* dalam proses penyelesaian dokumen *delivery order*

a. Panduan Penggunaan

Pelanggan tidak mengetahui bagaimana cara kerja dari pelayanan dokumen *delivery order* sistem online di PT Evergreen Marine Indonesia karena tidak adanya panduan penggunaan yang disediakan penyedia layanan. Oleh karena itu perusahaan harus membuat panduan SOP dari *delivery order* online. Tujuan dari panduan ini adalah untuk memastikan pengguna dapat menggunakan produk atau layanan dengan benar dan efisien. Sebelum menjelaskan tentang cara penggunaan sistem *delivery online*, berikan penjelasan singkat tentang tujuan dan manfaat penggunaan layanan. Hal ini akan membantu pengguna memahami mengapa mereka perlu mengikuti panduan dan bagaimana panduan instruksi tersebut akan membantu mereka. Sertakan langkah-langkah yang rinci dan gambaran visual jika diperlukan seperti dalam bentuk gambar atau video.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan penelitian yang dilakukan, penulis memperoleh kesimpulan dari penelitian ini mengenai analisis pelayanan dokumen *delivery order* dengan sistem online terhadap kepuasan pelanggan dan kendala apa saja yang dihadapi di PT Evergreen Marine Indonesia, sebagai berikut:

1. Kurangnya pemahaman pelanggan terhadap prosedur pengambilan dokumen *delivery order* secara online

Perubahan pola pelayanan dokumen *delivery order* yang semula dilakukan secara manual, berubah akibat adanya pandemi Covid-19 yang memaksa divisi impor PT Evergreen Marine Indonesia mengubah pelayanan *delivery order* menjadi sistem online. Dari hasil penelitian dan olah data ditemukan bahwa pelanggan mengalami berbagai kesulitan selama menggunakan sistem baru ini. Terdapat hambatan dalam pelayanan dokumen *delivery order* pada pelanggan menggunakan sistem online di PT Evergreen Marine Indonesia.. Jika pelanggan tidak dapat menggunakan sistem operasi, maka proses transaksi tidak akan bisa berjalan dengan baik. Semua dampak yang ditimbulkan ini dapat mengakibatkan penurunan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan *delivery order* di PT Evergreen Marine Indonesia. Oleh karena itu, penting bagi PT Evergreen Marine Indonesia untuk secara aktif mengidentifikasi kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan dokumen *delivery order* online guna meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

2. Kurangnya pelayanan divisi *import* dalam proses penyelesaian dokumen *delivery order*

Terdapat faktor kendala yang terjadi dalam transisi pelayanan dokumen *delivery order* manual menuju pelayanan dokumen *delivery order* dengan sistem online di PT Evergreen Marine Indonesia. Berdasarkan hasil olah data peneliti ditemukan bahwa baik pelanggan maupun staff karyawan dari PT Evergreen Marine Indonesia sendiri masih belum mampu memahami secara keseluruhan dalam menggunakan layanan *delivery order* secara online itu sendiri. Layanan *delivery order* online seringkali melibatkan proses yang kompleks dan sulit dimengerti. Bahkan saat pelanggan bertanya kepada staff karyawan seringkali tidak bisa menjawab dengan baik dan dari hasil wawancara dengan salah satu pelanggan mengungkapkan bahwa ada karyawan emosi saat ditanya. Kendala selanjutnya adalah tidak adanya sosialisasi dari PT Evergreen Marine Indonesia kepada pelanggan, yaitu mitra bisnis dari perusahaan.

B. SARAN

Berdasarkan uraian kesimpulan di atas, maka terdapat beberapa saran yang penulis rumuskan untuk dijadikan masukan baik bagi PT Evergreen Marine Indonesia, terutama divisi impor maupun bagi pelanggan mitra bisnis PT Evergreen Marine Indonesia. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Sebagai perusahaan yang menyediakan jasa, staff dan karyawan PT Evergreen Marine Indonesia sudah seharusnya dapat memahami dengan baik sistem kerja dan langkah-langkah yang harus diikuti bersikap profesional terutama saat berhadapan dengan pelanggan yang merupakan mitra bisnis.
2. Divisi Impor dari PT Evergreen Marine Indonesia untuk dapat selalu melakukan evaluasi kinerja dari sistem online *delivery order*, terutama yang berkaitan dengan pelanggan sehingga dapat terus membenahi perusahaan dan meningkatkan kepuasan para pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Gde Muninjaya. Manajemen Kesehatan. (Jakarta: Penerbit Buku Kedokteran EGC, 2004)
- Agus Mulyanto. Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009)
- Armstrong, Kotler. Prinsip - Prinsip pemasaran. (Jakarta: PT. Indeks, 2003)
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. BISNIS : Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam, Diakses 15 Maret 2023
<https://doi.org/10.21043/bisnis.v3i1.1463>
- Budi, Haryono, PM. How to Win Customer Through Service with Heart. (Yogyakarta: Andi, 2016)
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. Konsumen dan Pelayanan Prima. (Yogyakarta: Gava Medi, 2014)
- Depdikbud indonesia, kamus besar Bahasa Indonesia. (Balai Pustaka:Jakarta, 2005)
- Donni Junni Priansa. Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer. (Bandung: Alfabeta, 2017)
- Kasmir. Customer Service Excellent Teori dan Praktik. (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2017)
- Kotler dan Keller, Manajemen Pemasaran edisi 13 Jilid 2, (Jakarta: Penerbit Erlangga, 2009)
- Meilinda, E. (2016). Perancangan Aplikasi Kearsipan Surat Menyurat Pada Badan Pemerintahan (Studi Kasus: Badan Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak Dan Keluarga Berencana Pontianak). Jurnal Khatulistiwa Informatika, Diakses 24 Februari 2023
<http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khatulistiwa/article/view/1266/1031>.
- Moenir, H.AS, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. (Jakarta: Bumi Aksara, 2015)
- Mulyadi. Sistem Akuntansi Edisi 4. (Jakarta: Salemba Empat, 2016)

- Paul. Greenberg. Customer Relationship Management as the Speed of Light. Four Edition
Mc-Graw-Hill, 2010
- Sinambela Lijan Poltak. Reformasi Pelayanan Publik. (Jakarta : PT Bumi Aksara, 2014)
- Suryawati, Indah. Suatu Pengantar Teori dan Praktek. (Bogor : Ghalia Indonesia, 2011)
- Tjiptono, F. Service, Quality, and Satisfaction. (Yogyakarta: Andi Offset, 2011)
- Werner J. Severin, James W. Tankard, Jr.. Sejarah, Metode, dan Terapan di Dalam Media
Massa. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2011)
- A.Vandy Pramujaya, Dwi Agustina Kurniawati (2019). Analisis Penyebab Kegagalan
Packer Machine Pada Bag Transfer System Dengan Menggunakan Metode Fault Tree
Analysis (FTA), Failure Mode And Effect Analysis (FMEA), dan Fishbone Analysis.
125–132, 2019.

LAMPIRAN

Lampiran 1 SOP (Standar Operasional Prosedur) Pelayanan dokumen Delivery Order



EVERGREEN LINE

PROSEDUR PERMINTAAN E-DO (STATUS TELEX / SEA WAY) JAKARTA

Untuk release E-DO Evergreen dengan Status BL SEA WAY BILL DAN TELEX Customer dapat mengirimkan permintaan E-DO ke alamat team E-DO kami dengan melampirkan document secara lengkap, ke alamat email :

E-DO@EVERGREEN-SHIPPING.CO.ID (Shipment dari china , taiwan dan hong-kong)

DODKT@EVERGREEN-SHIPPING.CO.ID (Untuk shipment dari negara di luar dari china taiwan dan hongkong)

Dan Mohon agar menyebutkan nomor MBL Evergreen di subject email request DO

Contoh : Request E-DO MBL EGL XXXXXXXXXXXXX

Adapun Document yang di perlukan untuk request E-DO :

- Surat kuasa dari consignee (bermaterai)
- Surat peminjaman container, mohon di document menyebutkan kalimat untuk bertanggung jawab atas container , demmorage dan repair (bermaterai)
- Pengantar release DO dari pihak notify party (apa bila consignee dan notify sama cukup surat kuasa dan peminjaman container)
- Copy BL EVERGREEN yang sudah di endorse consignee dan notify party

Semua document harap di scan berwarna dalam format PDF, E-DO nanti akan di kirimkan terpisah dari email team E-DO, dan akan di kirimkan oleh email bernama cargo notice ke alamat email customer

Contoh subject email dari system cargo notice yang akan di terima oleh customer :

Delivery Order – EGLVXXXXXXXXXX - OBEY0321-013S - (CNSHG/CNSHG/IDDKT/IDJBK) Ref-no: <<A5_DB65NN0Q.CNT>>

Untuk closing payment dapat langsung menghubungi bagian keuangan / finance :

feliciazeinsetiadi@evergreen-shipping.co.id
dktfinfnd@evergreen-shipping.co.id
charlestengwlhaga@evergreen-shipping.co.id
(021-5205661 pic: Remittance Finance Dept).

Latest Submit Permintaan E-DO Pukul 16.00 Di Hari Kerja, Selebihnya akan kami proses di Hari kerja berikutnya kecuali ada konfirmasi awal kepada kami untuk keterlambatan submit dokumen



EVERGREEN LINE

PROSEDUR PERMINTAAN E-DO (STATUS BL ORIGINAL) JAKARTA

Untuk release E-DO Evergreen dengan Status BL ORIGINAL, Customer harus menyerahkan fisik dari ORIGINAL BL sebanyak 1 lembar yang sudah di lengkapi dengan cap dari consignee dan notify party ke counter import kami dan mengirimkan permintaan E-DO ke alamat team E-DO kami dengan mengirimkan document secara lengkap, ke alamat email :

DODKT@EVERGREEN-SHIPPING.CO.ID

Dan Mohon agar menyebutkan nomor MBL Evergreen di subject email request DO

Contoh : Request E-DO MBL EGLXXXXXXXXXXXX

Adapun Document yang di perlukan untuk request E-DO :

- Surat kuasa dari consignee (bermaterai)
- Surat peminjaman container, mohon di document menyebutkan kalimat untuk bertanggung jawab atas container , demurrage dan repair (bermaterai)
- Pengantar release DO dari pihak notify party (apa bila consignee dan notify sama cukup surat kuasa dan peminjaman container)

Semua document harap di scan berwarna dalam format PDF, E-DO nanti akan di kirimkan terpisah dari email team E-DO, dan akan di kirimkan oleh email bernama cargo notice ke alamat email customer

Contoh subject email dari system cargo notice yang akan di terima oleh customer :

Delivery Order – EGLVXXXXXXXXXXXX - OBEY0321-013S - (CNSHG/CNSHG/IDDKT/IDJBK) Ref-no: <<A5_DB65NN0Q.CNT>>

Untuk closing payment dapat langsung menghubungi bagian keuangan / finance :

feliciazeinsetiadi@evergreen-shipping.co.id
dktfinfnd@evergreen-shipping.co.id
charlestengwlhaga@evergreen-shipping.co.id
(021-5205661 pic: Remittance Finance Dept).

Latest Submit Permintaan E-DO Pukul 16.00 Di Hari Kerja, Selebihnya akan kami proses di Hari kerja berikutnya kecuali ada konfirmasi awal kepada kami untuk keterlambatan submit dokumen



EVERGREEN LINE

PROSEDUR PERMINTAAN E-DO

1. Untuk Release E-DO dengan Status BL Original :

A. Original BL diantar terlebih dahulu ke Counter E-DO Dan dokumen pendukung untuk Rilis E-DO cukup dikirim by email

Alamat Kantor kami **PT.EVERGREEN SHIPPING AGENCY INDONESIA, JAKARTA (MEGA PLAZA JL. HR Rasuna said Kav C-3 lt. 9 , Jakarta Selatan)**.

2. Untuk Release E-DO dengan status Telex release / Seawaybill :

Copy BL Non negotiable bisa dikirim via email (Scan Berwarna dan full endorsement di bagian depan copy BL)

3. Surat Peminjaman Container DAN Surat Kuasa/Surat Tugas (diatas KOP surat dan Bermaterai) Untuk Release E- bisa di kirim via email (Scan berwarna dan lengkap dengan endorsement) dan Bukti transfer.

4. Mengirimkan Permohonan pengiriman E-DO via mail dengan menyebutkan NOMOR MBL di subject mail, SCAN dokumen pendukung lengkap (BL, SURAT KUASA & SURAT PEMINJAMAN KONTAINER) dan Bukti Transfer. E-DO akan dikirimkan setelah kami terima scan dokumen lengkap dan pembayaran sudah diclosing / sudah masuk ke Account EVG kami.

Contoh **SUBJECT EMAIL : E-DO – BL.NO.EGLV***** – VESSEL/VOY :**

5. Pengiriman E-DO juga berlaku untuk E-DO perpanjangan masa free time

6. E-DO tidak memerlukan cap basah & TTD. Bisa dipergunakan untuk proses pengambilan kontainer di Terminal serta bisa sebagai pengantar pengembalian kontainer kosong ke Depo kami Multi Bina Pura atau Depo leasing kami Depo GFC, Depo Tungya Collins.

7. Semua permohonan rilis E-DO bisa disampaikan ke alamat Email :

e-do@evergreen-shipping.co.id === UNTUK SHIPMENT DARI HONGKONG, TAIWAN DAN CHINA dan CLOSING PEMBAYARAN KE :

riaromauli@evergreen-shipping.co.id & feliciazeinsetiadi@evergreen-shipping.co.id

dodkt@evergreen-shipping.co.id === UNTUK ASAL SHIPMENT SELAIN HONGKONG, TAIWAN DAN CHINA CLOSING PEMBAYARAN KE : dktfinfnd@evergreen-shipping.co.id.

8. E-DO akan dikirimkan dari sistem kami : cargo_notice@mail.evergreen-line.com

9 Sistim Pembayaran : via transfer dengan menyebutkan Nomor BL untuk E-DO yang akan direlease. bisa dikordinasikan dengan bag keuangan kami (021-5205661 pic: Remittance Finance Dept) .

PT. EVERGREEN SHIPPING AGENCY INDONESIA

Gedung MEGA PLAZA, 9th Fl Jl. H. R. Rasuna Said Kav. C-3 Jakarta 12920 - Indonesia
Phone : (021) 5212310, 5212350 Fax : (021) 5212890, 5212936
Website : www.evergreen-line.com





EVERGREEN LINE

PERATURAN INI MULAI BERLAKU PER TANGGAL SENIN, 6 APRIL 2020

Latest Submit Permintaan E-DO terkait Issue Corona Pukul 14.00 Di Hari Kerja, Selebihnya akan kami proses di Hari kerja berikutnya kecuali ada konfirmasi awal kepada kami untuk keterlambatan submit dokumen tsb



PT. EVERGREEN SHIPPING AGENCY INDONESIA

Gedung MEGA PLAZA, 9th Fl JI. H. R. Rasuna Said Kav. C-3 Jakarta 12920 - Indonesia
Phone : (021) 5212310, 5212350 Fax : (021) 5212890, 5212936
Website : www.evergreen-line.com



EVERGREEN LINE

PROSEDUR PERMINTAAN E-DO

Untuk Request DO silahkan untuk email request dan mengirimkan document ke :
E-DO@EVERGREEN-SHIPPING.CO.ID (Email DO khusus dari negara China,Hong Kong dan Taiwan)
DODKT@EVERGREEN-SHIPPING.CO.ID (Untuk DO dengan status ORIGINAL BL dan dari negara diluar dari China, Hong Kong dan Taiwan)

Untuk Release E-DO dengan status Telex release / Sea waybill / ORIGINAL BL Document yang di perlukan :

- Surat kuasa dari consignee (bermaterai)
- Surat peminjaman container, mohon di document menyebutkan kalimat untuk bertanggung jawab atas container , demmurage dan repair (bermaterai)
- Pengantar release DO dari pihak notify party (apa bila consignee dan notify sama cukup surat kuasa dan peminjaman container)
- BL EVERGREEN endorse consignee dan notify party

semua document di scan berwarna dalam format PDF dan apa bila status ORIGINAL BL, ORIGINAL BL harus di serahkan ke counter IMPORT pada saat request DO dan apa bila DO dengan status BL TELEX / SEA WAY BILL BL, BL cukup dilampirkan di email dan BL harus di endorse oleh consignee dan notify party

Untuk request E-DO mohon di kirimkan paling lambat pukul 15.00 WIB senin sampai jumat, Apa bila mengirimkan di luar dari pukul 15.00 WIB akan di proses keesokan hari di hari kerja

Untuk closing payment dapat langsung menghubungi bagian keuangan / finance :

Feliciazeinsetiadi@evergreen-shipping.co.id

dktfinfnd@evergreen-shipping.co.id

CharlestengWLhaga@evergreen-shipping.co.id

System payment : via transfer dengan menyebutkan Nomor BL untuk E-DO yang akan direlease. bisa

dikordinasikan dengan bag keuangan kami (021-5205661 pic: Remittance Finance Dept).

PT. EVERGREEN SHIPPING AGENCY INDONESIA

Gedung MEGA PLAZA, 9th Fl Jl. H. R. Rasuna Said Kav. C-3 Jakarta 12920 - Indonesia

Phone : (021) 5212310, 5212350 Fax : (021) 5212890, 5212936

Website : www.evergreen-line.com



Lampiran 2 Daily Report Vessel

ShipmentLink - Vessel Arrival Time

ss.shipmentlink.com/tws2jsp/TV32_VesselArrivalTime.jsp

ShipmentLink

>> SHIPPING & TRANSPORT

Log in | Contact Us | Register | Home

Sailing Schedules | B/L Process | Cargo Tracking | Customer Services | Regional Information | Carriers

Sailing Schedules

US Custom Filing | CA Custom Filing | MX Custom Filing | CN Custom Filing | EU Custom Filing | JP Custom Filing

Total: 22 Record(s)

page 1 of 3

Vessel Name (Code)	voyage	Line	Estimate Pilot Time	Estimate Berth Time	Estimate Departure Time	ETA ETD	Previous Port	Next Port
JAKARTA VOYAGER (JKVY)	2107N	PCI	2022-01-05 18:00	2022-01-05 20:00	2022-01-07 06:00	2021-12-28 2021-12-28	SHANGHAI	SURABAYA
EVER BOOMY (BOHY)	0960-045B	JPI	2022-01-06 07:30	2022-01-06 18:00	2022-01-07 13:00	2021-12-20 2021-12-20	SHEKOU, CHINA	SEMARANG
ADVANCE (ADVN)	0247-056N	CIT	2022-01-06 20:00	2022-01-07 16:00	2022-01-08 04:00	2021-12-26 2021-12-26	SEMARANG	TANJUNG PELEPAS, MALAYSIA
EVER ORIENT (OENT)	0245-011N	CIT	2022-01-08 07:00	2022-01-08 09:00	2022-01-09 05:00	2021-12-28 2021-12-28	SHEKOU, CHINA	TANJUNG PELEPAS, MALAYSIA
EVER ORDER (ORDR)	0265-007N	TIX	2022-01-09 04:30	2022-01-09 07:00	2022-01-11 09:00	2021-12-04 2021-12-04	TANJUNG PELEPAS, MALAYSIA	PORT KLANG WEST PORT
EVER DEAMY (DEMY)	0963-031A	JPI	2022-01-11 06:00	2022-01-11 06:55	2022-01-12 07:25	2021-12-21 2021-12-21	SURABAYA	TANJUNG PELEPAS, MALAYSIA
EVER BASIS (BASS)	0961-036B	JPI	2022-01-11 21:00	2022-01-12 08:00	2022-01-13 01:00	2022-01-02 2022-01-02	SHEKOU, CHINA	SEMARANG
UNI-PACIFIC (PCFC)	0316-380V	IMX	2022-01-13 00:00	2022-01-13 22:00	2022-01-14 10:00	2022-01-02 2022-01-02	SEMARANG	SINGAPORE
EVER READY (BEDY)	0248-054N	CIT	2022-01-14 19:00	2022-01-14 21:00	2022-01-15 17:00	2022-01-02 2022-01-02	SEMARANG	TANJUNG PELEPAS, MALAYSIA
EVER BLOOM (BLOM)	0965-046A	JPI	2022-01-15 08:30	2022-01-15 10:30	2022-01-16 07:00	2022-01-04 2022-01-04	SURABAYA	TANJUNG PELEPAS, MALAYSIA

Total: 22 Record(s)

page 1 of 3

<<First <Previous Next> Last>

Legal Terms of Use Copyright Privacy Policy and Cookie Policy for ShipmentLink Shipping & Transport Website.

Copyright© 2001-2023, All Rights Reserved.

[illegible]

Lampiran 3 bukti EIR/Gate Pass Pelabuhan

MULTI BINA PURA INTERNATIONAL

WARRANT OF EXCHANGE RECEIPT

Issue No.: null

Time: 2023/07/05 10:37
 Name: No. TGLU4298904 /
 Type: 40-42G1
 Val/Nov: BLMY1042-068A
 Date: 2023/07/14
 Name: EMC
 Consignee: PT T. RAD INDONESIA
 B/L No: EGLV020300192521
 Yard/Plan Location: Filter Full
 Lessee Name: N
 Reference: X
 On Hire Date:
 Remark:

EIR No.: I9661451
 Grade: B
 Gross Weight: 30480
 DMF: 2011/12
 Status: EMPTY/MA
 Survey Type: CARGOWORTHY
 Cleaning Type: WATER WASHING
 Label Remove: 0

Truck Comp: HML
 Truck No.: B9872UIZ
 Seal No. 1:
 Seal No. 2:

BT	BENT	LI	LIQUID
BR	BROKEN	MI	MISSING
DT	DENT	RE	RUSTY
HO	HOLE	PT	POISONED
OT	OT	PL	POISONED
TQ	TORN	SC	SCRATCHED

Gate Pass



**New Priok Container Terminal 1
NPCT1**

EGHU
392408 4
Full

2200

29200

IMPORT

EVER BOARD

Voyage : 1036-049B / 1036-049B
Paid Through : 08/06/2023 23:59:00

IDJKT / CNSHK
CV SEMESTA ALAM CITRA

IMO Code
BC Document SPB 277959/KPU.1/2023 22/01/2021

Lampiran 4 Profil Perusahaan



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL ADMINISTRASI HUKUM UMUM
Jl. H.R. Rasuna Said Kav. 6-7 Kuningan, Jakarta Selatan
Telp. (021) 5202387 - Hunting

Nomor : AHU-AH.01.03-0123595
Lampiran :
Perihal : Penerimaan Pemberitahuan
Perubahan Data Perseroan
**PT EVERGREEN SHIPPING AGENCY
INDONESIA**

Kepada Yth.
Notaris MUCHLIS PATAHNA, SH
M.KN.
BAKRIE TOWER, LANTAI 5, RASUNA
EPICENTRUM, JL. H. R. RASUNA
SAID, JAKARTA SELATAN
JAKARTA SELATAN

Sesuai dengan data dalam format Isian Perubahan yang disimpan di dalam sistem Administrasi Badan Hukum berdasarkan Akta-Notaris Nomor 3 Tanggal 03 Maret 2020 yang dibuat oleh Notaris MUCHLIS PATAHNA, SH M.KN., berkedudukan di JAKARTA SELATAN, mengenal perubahan Direksi Dan Komisaris, **PT EVERGREEN SHIPPING AGENCY INDONESIA**, berkedudukan di JAKARTA SELATAN, telah diterima dan dicatat di dalam Sistem Administrasi Badan Hukum.



Diterbitkan di Jakarta, Tanggal 04 Maret 2020.
a.n. MENTERI HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA
DIREKTUR JENDERAL ADMINISTRASI HUKUM UMUM,

Cahyo Rahadian Muzhar, S.H., LL.M.
19690918 199403 1 001

DICETAK PADA TANGGAL 04 Maret 2020
DAFTAR PERSEROAN NOMOR AHU-0044410.AH.01.11.TAHUN 2020 TANGGAL 04, Maret 2020
Pemberitahuan ini hariya merupakan keterangan, bukan produk Tata Usaha Negara

Keputusan Menteri ini dicetak dari
Sistem Administrasi Badan Hukum
(SABH)



MUCHLIS PATAHNA, SH., M.KN.



PERSATUAN PENGUSAHA PELAYARAN NIAGA NASIONAL INDONESIA
INDONESIAN NATIONAL SHIPOWNERS' ASSOCIATION (INSA)

Head Office : 10, Jalan Tanah Abang III, Jakarta Pusat - 10160, Indonesia
Phone : (62-21) 344 7149, 384 2307 - Fax : (62-21) 384 9522
Website : www.insa.or.id - E-mail : info@insa.or.id

Sertifikat Keanggotaan
certificate of membership

DEWAN PENGURUS PUSAT PERSATUAN PENGUSAHA PELAYARAN NIAGA NASIONAL INDONESIA (INSA) TELAH MENETAPKAN:
Central Board of Indonesian National Shipowners' Association hereby certified:

PT. EVERGREEN SHIPPING AGENCY INDONESIA
JAKARTA

SEBAGAI ANGGOTA INSA
As a member of INSA

SEJAK / Since

TAHUN 2003

NOMOR / Number

1243 / INSA / V / 2003

MASA BERLAKU SERTIFIKAT
Validity of certificate

1 JANUARI S/D 31 DESEMBER 2020

JAKARTA, 24 JANUARI 2020

CARMELITA HARTOTO

KETUA UMUM/CHAIRMAN



BUDHI H.

SEKRETARIS UMUM / SEC



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT
KANTOR OTORITAS PELABUHAN KELAS UTAMA TANJUNG PRIOK**

Nomor : PMKU.IDJKT.0120.000011
Klasifikasi :
Lampiran :
Perihal : Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha

Tanjung Priok, 14 Jan 2020

Kepada
Yth. Pimpinan
PT. EVERGREEN SHIPPING AGENCY INDONESIA

di
DKI Jakarta

1. Memperhatikan :
 - a. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 93 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut
 - b. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 157 Tahun 2015 tentang Penerapan Inaportnet Untuk Pelayan Kapal dan Barang di Pelabuhan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 192 Tahun 2015
 - c. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 11 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Keagenan Kapal
 - d. Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 152 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Bongkar Muat Barang Dari Dan Ke Kapal
 - e. Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 49 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi
 - f. Surat Keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Laut Nomor HK.103/3/11/DJPL-15 tentang Tata Cara Pelayanan Kapal dan Barang Menggunakan Inaportnet di Pelabuhan
 - g. Surat Ijin Usaha Perusahaan Angkutan Laut (SIUPAL) Nomor B X-293/AL.001
 - h. Nomor Pokok Wajib Pajak 02.261.717.9-058.000
 - i. Surat Permohonan PT. EVERGREEN SHIPPING AGENCY INDONESIA nomor KNT.1610.000050 tanggal 14 Januari 2020 perihal Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha
2. Sehubungan dengan butir 1 (satu) di atas dan berdasarkan data administrasi terkait, maka **PT. EVERGREEN SHIPPING AGENCY INDONESIA** yang beralamat di GEDUNG MEGA PLAZA KAV. C3 LT.9 JL. RASUNA SAID JAKARTA SELATAN telah terdaftar pada **Kantor Otoritas Pelabuhan Kelas Utama Tanjung Priok**, untuk melakukan kegiatan usaha **Angkutan Laut**, dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Menaatii Peraturan Perundang-undangan di Bidang Kepelabuhanan, Angkutan Di Perairan, Keselamatan Pelayaran dan Perlindungan Lingkungan Maritim, serta peraturan perundang-undangan dari instansi pemerintah lainnya
 - b. Berkewajiban menyampaikan Pemberitahuan Kedatangan Kapal, Laporan Keberangkatan Kapal, Realisasi Kedatangan dan Keberangkatan Kapal melalui **inaportnet.dephub.go.id**
 - c. Berkewajiban menyampaikan Laporan Kegiatan Kunjungan Kapal kepada Kantor Otoritas Pelabuhan Kelas Utama Tanjung Priok paling lambat tanggal 10 (sepuluh) setiap bulan
 - d. Seluruh dampak dan pelanggaran yang terjadi dari kegiatan usaha tersebut di atas menjadi tanggung jawab PT. EVERGREEN SHIPPING AGENCY INDONESIA
 - e. Melaksanakan pelayanan 24 Jam sehari, 7 hari seminggu (24/7)
 - f. Pelanggaran terhadap ketentuan tersebut di atas akan dikenakan sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku
 - g. Registrasi Pemberitahuan Melakukan Kegiatan Usaha ini berlaku sampai dengan 14 Januari 2021
3. Demikian disampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

**KEPALA KANTOR OTORITAS PELABUHAN KELAS UTAMA
TANJUNG PRIOK**



DUPLIKATI

Pengantian SIUPAL NO. B XIV-122/AL-53
tanggal 10 Maret 2003 karena hilang
Berdasarkan Surat Kepolisian No. STPLK
1129/6/IV/2015/Sek. Budi tanggal 15 April 2015

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT

Jl. Medan Merdeka Barat No. 8, Jakarta 10110

SURAT IZIN USAHA PERUSAHAAN ANGKUTAN LAUT (SIUPAL)

(Berdasarkan PP No. 20 Tahun 2010 Jo. PP No. 22 Tahun 2011 tentang Angkutan di Perairan)
NOMOR : **B 2-293/AL 02**

Berdasarkan surat permohonan Saudara No. :

DKT15-ESAI/LOG-OPS/IV/026 tanggal 14 April 2015

diberikan Surat Izin Usaha Perusahaan Angkutan

Laut (SIUPAL) kepada :

Nama Perusahaan :

PT. EVERGREEN SHIPPING AGENCY INDONESIA

Alamat Kantor Perusahaan :

Gd. Mega Plaza Lt. 9, Jl. H.R Rasuna Said Kav. C-3,

Nama Direktur Utama / Penanggung Jawab :

Kel. Karet Kec. Setiabudi, Jakarta Selatan

Alamat Direktur Utama / Penanggung Jawab :

GUNADI WIDJAJA (Presiden Direktur)

Nomor Pokok Wajib Pajak :

Tmn Kb Jeruk F II/4 RT.003 RW.010

Nilai Modal Perusahaan :

Kel. Srengseng Kec. Kembangan, Jakarta Barat

Status Perusahaan :

02.261.717.9.058-000

Rp. 18.000.000.000,00

Kewajiban Pemegang SIUPAL :

PMA

1. Mematuhi seluruh peraturan, perundang-undangan yang berlaku dibidang angkutan di perairan, kepelabuhanan

dan keselamatan dan keamanan dan perlindungan lingkungan maritim.

2. Bertanggungjawab atas kebenaran laporan kegiatan operasional yang disampaikan kepada Direktur Jenderal

Perhubungan Laut.

3. Melaporkan secara tertulis kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut setiap terjadi perubahan maksud dan tujuan

perusahaan, susunan Direksi / Komisaris, domisili perusahaan, NPWP perusahaan dan pengurangan serta penambahan

kapal.

4. Setiap kapal yang dimiliki harus dilengkapi dengan spesifikasi kapal yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan

dengan SIUPAL ini.

5. Mengumumkan jadwal baik untuk pelayaran tetap dan teratur atau liner maupun pelayaran yang tidak tetap dan tidak

teratur, atau crammer melalui media massa ataupun organisasi yang mempertemukan kepentingan pengguna dan

penyedia jasa angkutan laut.

6. Menyampaikan laporan tahunan perusahaan kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut.

7. Menyampaikan laporan perkembangan komposisi kepemilikan modal perusahaan paling lama 1 (satu) kali dalam 1

(satu) tahun kepada Direktur Jenderal Perhubungan Laut.

8. Menyampaikan laporan kinerja keuangan perusahaan paling lama 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun kepada Direktur

Jenderal Perhubungan Laut.

9. Menyediakan fasilitas akomodasi untuk taruna / calon perwira yang akan melaksanakan praktek berlayar (Proyek Laut)

bagi kapal yang berukuran GT.750 keatas.

10. Menyediakan ruangan untuk angkutan pos.

SIUPAL ini dapat dicabut langsung tanpa melalui proses peringatan dalam hal melakukan kegiatan yang membahayakan

keamanan Negara, mengoperasikan kapal tidak laik laut yang mengakibatkan korban jiwa dan harta benda, memperoleh izin

usaha secara tidak sah, dan perusahaan menyatakan membubarkan diri berdasarkan keputusan dari instansi yang berwenang

Surat Izin Usaha ini berlaku untuk seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia terhitung sejak

tanggal dikeluarkan, selama perusahaan yang bersangkutan menjalankan kegiatan usahanya.

Dikeluarkan di : **JAKARTA**

Pada tanggal : **11 JUNI 2015**

Penanggung Jawab :

DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT

DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT

PERHUBUNGAN LAUT

GUNADI WIDJAJA



(Presiden Direktur)

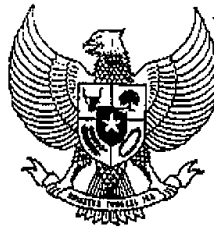
Pembina Utama (IV/e)

NIP. 19560912.198503.1.002

PENGUKUHAN
EVALUASI PEMEGANG IZIN SETIAP 2 (DUA) TAHUN
PT. EVERGREEN SHIPPING AGENCY INDONESIA

DENGAN INI DINYATAKAN BAHWA hasil evaluasi berkala telah sesuai dengan PERMENHUB No. PM. 93 tahun 2013 tentang Penyelenggaraan dan Pengusahaan Angkutan Laut, Bab IV Pasal 69 butir (6) tentang tata cara pemberian Izin Usaha Angkutan Laut.

<p style="text-align: center;">Evaluasi Dua Tahun Pertama</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Tempat : Tanggal : Nama & TTD : MUHAMMAD SYAIFUL, ST. M.M.T.</p>	<p style="text-align: center;">Evaluasi Dua Tahun Kedua</p> <div style="text-align: center;">  </div> <p>Tempat : Tanggal : Nama & TTD : RACHMAN ARIFIN, SEMM</p>
<p style="text-align: center;">Evaluasi Dua Tahun Ketiga</p> <p>Tempat : Tanggal : Nama & TTD :</p>	<p style="text-align: center;">Evaluasi Dua Tahun Keempat</p> <p>Tempat : Tanggal : Nama & TTD :</p>
<p style="text-align: center;">Evaluasi Dua Tahun Kelima</p> <p>Tempat : Tanggal : Nama & TTD :</p>	<p style="text-align: center;">Evaluasi Dua Tahun Keenam</p> <p>Tempat : Tanggal : Nama & TTD :</p>
<p style="text-align: center;">Evaluasi Dua Tahun Ketujuh</p> <p>Tempat : Tanggal : Nama & TTD :</p>	<p style="text-align: center;">Evaluasi Dua Tahun Kedelapan</p> <p>Tempat : Tanggal : Nama & TTD :</p>
<p style="text-align: center;">Evaluasi Dua Tahun Kesembilan</p> <p>Tempat : Tanggal : Nama & TTD :</p>	<p style="text-align: center;">Evaluasi Dua Tahun Kesepuluh</p> <p>Tempat : Tanggal : Nama & TTD :</p>



NOTARIS

Muchlis Patahna, S.H.

S.K. Menteri Kehakiman dan Hak Asasi Manusia RI
No. : C-830.HY.03.02-Th. 2000 Tanggal 3 Oktober 2000

Wisma Bakrie BLD. Lt. 7 Jl. Buncit Raya No. 17, Jakarta Selatan
Telp. (021) 7975619, 7975615 - 17 Ext. 3424, Fax. (021) 7975619

AKTA : PENDIRIAN PERUSAHAAN TERBATAS
 PT. EVERGREEN MARINE INDONESIA
TANGGAL : 18 Desember 2002
NOMOR : - 5 -

SALINAN / GROSSE

jabatannya selaku Direktur Utama dan Komisaris, demikian dari dan oleh karena itu untuk dan atas nama PT.JAYAKUSUMA PERDANA LINES, berkedudukan di Jakarta, yang anggaran dasarnya beserta perubahannya telah mendapat persetujuan dari Menteri Kehakiman Republik Indonesia, dengan Surat Keputusannya tertanggal delapan Maret seribu sembilan ratus sembilan puluh (8-3-1990) nomor : C2-1295.HT.01.01.7H.90 dan tertanggal tiga puluh Oktober seribu sembilan ratus sembilan puluh delapan (30-10-1998) nomor: C2-23518.HT.01.04.7H.98, dan telah diumumkan dalam Berita Negara Republik Indonesia tertanggal dua puluh tiga April seribu sembilan ratus sembilan puluh sembilan (23-4-1999) Nomor 33, Tambahan nomor : 2389/1999;

-Para penghadap dikenal oleh saya, Notaris.

-Para penghadap bertindak untuk diri sendiri dan dalam kedudukannya sebagaimana tersebut diatas dengan ini menerangkan, bahwa dengan tidak mengurangi izin dari pihak yang berwenang, telah sepakat dan setuju untuk bersama-sama mendirikan perseroan terbatas dengan Anggaran Dasar sebagaimana yang termuat dalam Akta Pendirian ini, (untuk selanjutnya cukup disingkat dengan Anggaran Dasar) sebagai berikut :

NAMA DAN TEMPAT KEDUDUKAN

Pasal 1

1. Perseroan Terbatas ini bernama

PT EVERGREEN MARINE INDONESIA

(selanjutnya dalam Anggaran Dasar ini cukup disingkat dengan "Perseroan"), berkedudukan di Jakarta.

2. Perseroan dapat membuka cabang atau perwakilan di tempat lain, baik didalam maupun diluar wilayah Republik Indonesia sebagaimana yang ditetapkan oleh Direksi, dengan persetujuan

dari Komisaris Perseroan. -----

JANGKA WAKTU BERDIRINYA PERSEROAN -----

Pasal 2 -----

Perseroan ini didirikan dengan jangka waktu yang tidak
ditentukan lamanya. -----

MAKSUD DAN TUJUAN SERTA KEGIATAN USAHA -----

Pasal 3 -----

1. Maksud dan tujuan Perseroan ialah dalam bidang pelayaran. ---
2. Untuk mencapai maksud dan tujuan tersebut diatas Perseroan
dapat melaksanakan kegiatan usaha sebagai berikut : -----
 - a. Menjalankan usaha dalam bidang pelayaran dengan -----
menggunakan kapal yang meliputi kegiatan pengangkutan ---
penumpang dan barang; -----
 - b. menyelenggarakan muatan lanjutan (transhipment through --
cargo) dari/keluar negeri; -----
 - c. semua kegiatan untuk bertindak sebagai agen baik keagenan
lokal (local agency) maupun keagenan niaga dan lain ----
lainnya untuk hal-hal yang lazim dikerjakan oleh -----
perusahaan pelayaran; -----
 - d. menjalankan usaha dalam bidang keagenan pelayaran asing ;

M O D A L -----

Pasal 4 -----

1. Modal dasar Perseroan berjumlah Rp. 18.000.000.000,- (delapan
belas milyar rupiah) terbagi atas 1.800 (seribu delapan ----
ratus) saham masing-masing saham bernilai nominal -----
Rp. 10.000.000,- (sepuluh juta rupiah). -----
2. Dari modal dasar tersebut telah ditempatkan oleh para pendiri
yaitu : -----
 - a. PT JAYAKUSUMA PERDANA LINES, sebanyak 810 (delapan ratus-
sepuluh) saham atau dengan nilai nominal seluruhnya -----



UNIT PELAKSANA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KELURAHAN KARET

SURAT KETERANGAN
Nomor : 397/27.1BU.1/31.74.02.1004/-071.562/e/2017

TENTANG
KETERANGAN DOMISILI PERUSAHAAN
a.n PT. EVERGREEN SHIPPING AGENCY INDONESIA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dian Priharyaningsih
Jabatan : Kepala Unit Pelaksana PTSP Kelurahan KARET

Berdasarkan Surat Pernyataan Tempat Kedudukan/ Domisili tanggal 07 April 2017 dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : GUNADI WIDJAJA
NIK : 3173081704450001
Passport :
Tempat / Tanggal Lahir : JAKARTA / 07 April 1945
Kewarganegaraan : INDONESIA
Alamat : TMN KB JERUK F II/4 Kel. SRENGSENG Kec. KEMBANGAN KOTA ADMINISTRASI JAKARTA BARAT DKI Jakarta

Merupakan Penanggung Jawab Usaha/ Badan Usaha/ Badan Hukum sebagaimana tersebut di bawah ini:

Nama Perusahaan : PT. EVERGREEN SHIPPING AGENCY INDONESIA
NPWP Perusahaan : 022617179058000
Alamat Perusahaan : Mega Plaza Lantai 9 JL HR Rasuna Said Kav. C3 RT/RW. 03/01 Kel. KARET Kec. SETIA BUDI KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN
Status Kepemilikan Bangunan : Sewa
Jumlah Karyawan : 122(Seratus Dua Puluh Dua) Orang
Akta Pendirian :
Nama Notaris : Muchlis Patahna, SH., MKn
Nomor & Tgl Akta : 1 & 01 Mei 2003
Nomor & Tgl SK Pengesahan : C-10732 HT.01.04.TH.2003 & 14 Mei 2003
Akta Perubahan :
Nama Notaris : Muchlis Patahna, SH., MKn
Nomor & Tgl Akta : 1 & 06 Februari 2007
Nomor & Tgl Pengesahan : W7-02015 HT.01.04.TH.2007 & 28 Februari 2007
Status Kantor : Kantor Mandiri

Surat Keterangan Domisili Perusahaan ini hanya merupakan pendaftaran atau pelaporan keterangan domisili usaha (pencatatan), tidak dilakukan peninjauan lokasi, serta tidak untuk dijadikan rekomendasi terhadap penerbitan perizinan/non perizinan.

Demikian Surat Keterangan Domisili Perusahaan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Keterangan ini berlaku sampai tanggal : 30 April 2020 *)

Jakarta, 11 April 2017



*) Surat Keterangan Domisili ini berlaku 5 (lima) tahun atau berakhir lebih singkat apabila Usaha/Badan Usaha/Badan Hukum yang bersangkutan pindah lokasi atau terdapat perubahan terhadap keterangan yang diberikan

GRATIS



UNIT PELAKSANA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN

**TANDA DAFTAR PERUSAHAAN
PERSEROAN TERBATAS**

BERDASARKAN UNDANG - UNDANG NOMOR 3 TAHUN 1982 TENTANG WAJIB DAFTAR PERUSAHAAN
UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 40 TAHUN 2007 TENTANG PERSEROAN TERBATAS

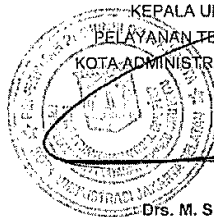
DPMPTSP : 3665/AC.3.1/31.74/1.824.27/2018

NOMOR TDP 09.03.1.50.38752	BERLAKU S/D TANGGAL 04 JUNI 2023	PENDAFTARAN : PERPANJANGAN PEMBAHARUAN : 03
--------------------------------------	--------------------------------------------	------------------------------------------------

NAMA PERUSAHAAN :	STATUS :
EVERGREEN SHIPPING AGENCY INDONESIA, PT	KANTOR TUNGGAL
PENANGGUNG JAWAB / PENGURUS : GUNADI WIDJAJA	
ALAMAT : GD. MEGA PLAZA LT. 9, JL. H.R. RASUNA SAID KAV. C-3, KARET, SETIA BUDI, JAKARTA SELATAN	
NPWP : 02.261.717.9-058.000	
NOMOR TELEPON : 5212362 FAX : 5212361	
KEGIATAN USAHA POKOK :	KBLI :
ANGKUTAN LAUT LUAR NEGERI UNTUK BARANG KHUSUS	50143

JAKARTA, 13 AGUSTUS 2018

KEPALA UNIT PELAKSANA
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA ADMINISTRASI JAKARTA SELATAN



Drs. M. SUBHAN R, M.Si
NIP. 197311291993031002





DEPARTEMEN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PAJAK

Jl. Taman Makam Pahlawan
Kailbata

JAKARTA 12760

KANTOR WILAYAH DJP JAKARTA KHUSUS
KANTOR PELAYANAN PAJAK PENANAMAN MODAL ASING
LIMA

Telepon : (021) 7982388

Fax : (021) 7980024

SURAT PENGUKUHAN PENGUSAHA KENA PAJAK

No : PEM-00269/WPJ.07/KP.0603/2007

Sesuai dengan Pasal 2 ayat (2) Undang-undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-undang Nomor 16 Tahun 2000 dan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-161/PJ/2001 dengan ini diterangkan bahwa:


- | | | |
|-------------------------------------|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Nama | : | PT.EVERGREEN SHIPPING AGENCY INDONESIA |
| 2. Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) | : | 02.261.717.9-058.000 |
| 3. Klasifikasi Lapangan Usaha (KLU) | : | 63320 - JASA PELAYANAN KEPELABUHANAN |
| 4. Alamat | : | GD. MEGA PLAZA LT.9 JALAN HR RASUNA SAID
KAV.C-3 SETIABUDI JAKARTA SELATAN DKI
JAKARTA RAYA - 12920 |
| 5. Merek/Akronim | : | - |
| 6. Status Modal | : | PMA |
| 7. Status Usaha | : | PUSAT |
| 8. Kewajiban Pajak | : | [X] PPN [] PPnBM |
| 9. Kode Seri Faktur Pajak | : | EYRTD-058 |

telah dikukuhkan pada tata usaha KANTOR PELAYANAN PAJAK PENANAMAN MODAL ASING LIMA sebagai Pengusaha Kena Pajak.
Dengan terbitnya surat ini, maka dalam melaksanakan hak dan kewajiban yang berkenaan dengan PPN dan PPnBM wajib mencantumkan NPWP sejak tanggal 04 Juni 2003

Jakarta, 20 April 2007

a.n KEPALA KANTOR

Kepala Seksi Pelayanan,


Sri Suindah, S.H.

NIP. 060080787

Lampiran 5 Kegiatan dikantor



Lampiran 6 Fasilitas di Kantor

EMI COMPANY CAR SUMMARY PER DECEMBER 2020

NO.	DEPARTMENT / BRANCH	KEEPER / CARETAKER	CAR MAKER & MODEL	PLATE NO.	VEHICLE TYPE / PASSENGER	PURCHASE YEAR
1	MGT	MR. GUNADI (CHAIRMAN)	MERCEDES C300	B 889 EMI	SEDAN / 4 PASSENGERS	2010
2	MGT	MR. MIKE WU (M.D.)	TOYOTA FORTUNER	B 889 EMC	VAN / 8 PASSENGERS	2018
3	DKT-LOG	KEKE (JVP)	TOYOTA INNOVA	B 2873 SFY	VAN / 8 PASSENGERS	2015
4	DKT-LOG	MR. EDHI (DJVP)	TOYOTA INNOVA	B 2124 SFY	VAN / 8 PASSENGERS	2015
5	DKT-BIZ	MR. ANREW LIN (JVP)	TOYOTA INNOVA	B 2263 SYO	VAN / 8 PASSENGERS	2018
6	DKT-LOG	MR. ANTO (M)	TOYOTA AVANZA	B 2874 SZC	VAN / 7 PASSENGERS	2017
7	DKT-FIN	MS. ROSJE (DJVP)	TOYOTA AVANZA	B 2454 SYT	VAN / 7 PASSENGERS	2018
8	DKT-BIZ	DKT-SUP (OFFICE)	TOYOTA AVANZA	B 2041 SIU	VAN / 7 PASSENGERS	2019
9	DKT-SUP	MS. MIRA (DJVP)	TOYOTA AVANZA	B 2169 SIU	VAN / 7 PASSENGERS	2019
10	DKT-FIN	MR. BRUCE CHIEN (JVP)	TOYOTA INNOVA	B 2516 SIT	VAN / 8 PASSENGERS	2019
11	SRG-BIZ	MS. LINDA (M)	TOYOTA AVANZA	B 2915 SIT	VAN / 7 PASSENGERS	2019
12	SRG-LOG	MR. SUGITO (DM)	TOYOTA AVANZA	H 8792 YF	VAN / 7 PASSENGERS	2015
13	SUB	MR. YULIUS (DJVP)	TOYOTA INNOVA	B 2598 SIT	VAN / 8 PASSENGERS	2019
14	SUB-BIZ	MR. JIMMY HUANG (M)	TOYOTA INNOVA	L 1571 SJ	VAN / 8 PASSENGERS	2015
15	SUB-BIZ	MR. HARVEY (AM)	TOYOTA INNOVA	L 1553 PV	VAN / 8 PASSENGERS	2011
16	SUB-LOG	MR. KUNTO H. S. (DM)	TOYOTA AVANZA	L 1388 PO	VAN / 7 PASSENGERS	2017
17	MDN-BIZ	MDN-BIZ	TOYOTA AVANZA	B 2007 SIU	VAN / 7 PASSENGERS	2019
18	MDN-LOG	MDN-LOG	TOYOTA AVANZA	BK 1247 AAC	VAN / 7 PASSENGERS	2019
19	BDO-BIZ	BDO-BIZ	TOYOTA AVANZA	B 1699 SIU	VAN / 7 PASSENGERS	2014
20	PJA-BIZ	PJA-BIZ	TOYOTA AVANZA	B 1649 SIU	VAN / 7 PASSENGERS	2014
21	PLB-BIZ	PLB-BIZ	TOYOTA AVANZA	B 1585 SIU	VAN / 7 PASSENGERS	2014
22	MKR-BIZ	MKR-BIZ	TOYOTA AVANZA	B 1588 SIU	VAN / 7 PASSENGERS	2014
23	BAA-BIZ	BAA-BIZ	TOYOTA AVANZA	B 1584 SIU	VAN / 7 PASSENGERS	2014

Lampiran 7 Hasil Wawancara

HASIL WAWANCARA

Hasil wawancara dengan Bapak Syaputra sebagai customer 1

Wawancara yang penulis lakukan dalam hal pelayanan penyelesaian dokumen *delivery order* menggunakan sistem online oleh pengguna jasa di PT Evergreen Marine Indonesia.

Nama : Bapak Syaputra

Jabatan: Ekspedisi muatan kapal laut (EMKL) PT Indah Kiat Pulp & Paper Tbk

Dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Cadet Ecce : Selamat pagi Bapak Syaputra

Bapak Syaputra : Selamat pagi det, ada apa?

Cadet Ecce : Maaf Bapak mau tanya mengenai Pelayanan Dokumen *delivery order*

Bapak Syaputra : Iya det boleh.

Cadet Ecce : Selama Bapak menjadi EMKL hal apa yang menjadi kendala saat Pelayanan dokumen *Deliver Order* di PT Evergreen Marine Indonesia?

Bapak Syaputra : Prosedur pelayanan cukup jelas, namun kendala bagi kami selaku pengguna jasa yaitu kurang memahami karakter pelanggan dalam melayani kami tentang alur pelayanan Sehingga pengguna jasa tidak memiliki panduan yang jelas atau kurang memahami dan menyebabkan pengguna jasa kurang paham akan dokumen tersebut. Perubahan alur pelayanan seperti ini dikarenakan Covid-19 juga kan, jadi agak sulit memahami alur baru ketimbang alur yang dulu.

Cadet Ecce : Lantas upaya apa yang Bapak ambil untuk mengatasi hal tersebut?

Bapak Syaputra : Saya mencoba bertanya kepada pengguna jasa lain yang menggunakan jasa PT Evergreen Marine Indonesia dikarenakan dulu saya pernah bertanya kepada customer service tetapi jawaban yang disampaikan kurang jelas.

Cadet Ecce : Apakah ada kendala lain yang terjadi selain hal yang kita bicarakan tadi Pak?

Bapak Syaputra : Kendala lain adalah kurangnya pelayanan staff bagian *import department*, dalam memberikan penjelasan mengenai sistem online ini. Staff terkadang menggunakan bahasa yang sulit dipahami, bahkan kadang sampai emosi. Sehingga menyebabkan pengguna jasa merasa takut bertanya dan memilih diam. Hal tersebut

yang sering kami keluhkan sebagai pengguna jasa, kami tidak difasilitasi panduan yang jelas namun apabila kita bertanya, jawaban yang diberikan staff kurang jelas.

Cadet Ecce: Apa dampak dari ketidak pahaman sistem online ini?

Bapak Syaputra : Dampak bagi kami yaitu tidak efektifnya waktu kerja, dikarenakan saya harus memperbaiki dokumen dan kembali lagi ke PT Evergreen Marine Indonesia. Hal tersebut menyebabkan tidak efektifnya waktu kerja dan menambah ongkos bensin.

Cadet Ecce : Siap terimakasih banyak Bapak Syaputra atas informasinya sangat bermanfaat.

Bapak Syaputra : Iya ca, sama-sama. Kalau ada yang kurang paham bisa ditanyakan lagi ya.



Hasil wawancara dengan bapak Sholehudin sebagai customer ke 2

Nama : Bapak Sholehudin

Jabatan: Ekspedisi muatan kapal laut (EMKL) PT. Yamaha Music Manufacturing Indonesia

Dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Cadet Ecce : Selamat pagi Bapak.

Bapak Sholehudin: Selamat pagi det.

Cadet Ecce : Mau mengganggu waktunya sebentar pak, mau bertanya mengenai Pelayanan penyelesaian dokumen *delivery order*.

Bapak Sholehudin : Iya det, silahkan. Mau tanya apa.

Cadet Ecce : Apakah yang menyebabkan pengguna jasa kurang memahami Pelayanan penyelesaian dokumen *delivery order* saat ini?

Bapak Sholehudin : Ada beberapa yang menyebabkan pengguna jasa kurang memahami salah satunya yaitu tidak adanya sosialisasi mengenai pelayanan dokumen *delivery order* menggunakan sistem online. Kami sebagai pengguna jasa wajar apabila kurang memahami dokumen tersebut, dikarenakan kami tidak diberikan patokan atau panduan dalam pembuatan dokumen *delivery order* secara online. Sehingga masih terdapat pengguna jasa kurang memahaminya. Maka dari itu sosialisasi perlu diadakan guna meningkatkan pemahaman pelayanan dokumen *delivery order* sistem online ini.

Cadet Ecce : Lantas upaya apa yang Bapak ambil untuk mengatasi hal tersebut?

Bapak Sholehudin : Saya mencoba bertanya kepada PT Evergreen Marine Indonesia bagian impor mengenai dokumen *delivery order* sistem online yang benar seperti apa.

Cadet Ecce : Dari ketidak pahaman pelayanan dokumen *delivery order* apakah terdapat dampak yang merugikan bagi pengguna jasa, Pak?

Bapak Sholehudin : Pastinya ada, apabila kami sebagai pengguna jasa kurang memahami pelayanan dokumen *delivery order* menggunakan sistem online ini otomatis dokumen tersebut tidak dapat direlease, Sedangkan surat *delivery order* merupakan syarat dapat dikeluarkannya kontainer dari gudang.

Cadet Ecce : Apakah hal tersebut merugikan pihak pengguna jasa?

Bapak Sholehudin : Merugikan, karena kontainer yang telat dikeluarkan dari gudang akan dikenakan biaya tambahan atau demurrage container.

Cadet Ecce : Baik Bapak, terimakasih atas informasinya.

Bpk. Sholehudin : Iya det sama-sama, semangat Pradanya kalau ada yang masih bingung mengenai penjelasan saya tadi jangan sungkan bertanya.

22 JAN 2022



Hasil wawancara dengan karyawan PT Evergreen Marine Indonesia 1

Nama : Bapak Dhani Pramudya

Jabatan: Spv. Divisi Import

Dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Cadet Ecce : Selamat pagi Bapak Dhani, mohon ijin bertanya.

Bpk. Dhani : Selamat pagi det, silahkan

Cadet Ecce : Sudah berapa lama Bapak bekerja di PT Evergreen Marine Indonesia?

Bpk. Dhani : Kurang lebih 8 Tahun dek.

Cadet Ecce : Sudah lama ya pak, saya ingin bertanya mengenai Pelayanan dokumen *delivery order*. Selama Bapak di bagian divisi import apakah kendala saat registrasi.

Bpk. Dhani : Kendalanya yaitu masih sangat terdapat pengguna jasa yang kurang memahami pelayanan dokumen *delivery order* menggunakan sistem online, karena alur ini baru, dan sistem ini terjal karena ada masa covid-19 juga.

Cadet Ecce : Apa yang menyebabkan pengguna jasa kurang memahami Dokumen tersebut Pak ?

Bpk. Dhani : Yang menyebabkan ketidak pahaman pengguna jasa salah satunya yaitu kurangnya komunikasi antara pengguna jasa dengan PT Evergreen Marine Indonesia, komunikasi yang tidak berjalan dengan baik akan menyebabkan salah satu pihak kurang paham. Maka dari itu sebagai pengguna jasa seharusnya juga bisa lebih aktif bertanya. Agar bisa lebih memahami pelayanan dokumen *delivery order* menggunakan sistem online. Dikarenakan kami pihak *customer service* juga memiliki tugas masing-masing, tidak mungkin kalau kami menanyakan satu persatu pengguna jasa mengenai apa saja kendalanya.

Cadet Ecce : Lantas apa langkah yang Bapak lakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut?

Bpk. Dhani : Bagian import department memberikan pengertian kepada pengguna jasa dan memberikan penjelasan saat registrasi. Selain itu juga mengingatkan, apabila terdapat kendala saat pengurusan dokumen impor dapat menghubungi *customer service*. Karena komunikasi itu penting demi kelancaran pengiriman barang dan kelancaran pengurusan dokumen.

Cadet Ecce : Siap Bapak Dhani, terimakasih atas informasinya sangat bermanfaat.

Bpk. Dhani : Iya det , sama-sama



22 JAN 2022

Hasil wawancara dengan karyawan PT Evergreen Marine Indonesia 2

Nama : Bapak Faisal Fatturahman

Jabatan: Staff Divisi Import PT Evergreen Marine Indonesia

Dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Cadet Ecce : Selamat siang Bapak ijin bertanya.

Bapak Faisal : Iya Det, bagaimana ya?

Cadet Ecce : Apakah peran utama import department dalam proses pelayanan dokumen *delivery order*?

Bapak Faisal : *Import department* berperan dalam pengurusan dokumen import seperti *delivery order*, pengurusan jaminan kontainer, melayani *customer service*. Dan Semua sudah dibagi sesuai tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Cadet Ecce : Apakah selama ini pembagian tugas sudah berjalan dengan lancar pak?

Bapak Faisal : Selama ini menurut saya kurang berjalan lancar, karena pada pelaksanaannya dilapangan terkadang tidak sesuai dengan pembagian tugas. Seperti halnya saya bagian mengurus jaminan kontainer, akan tetapi dikarenakan banyaknya antrian registrasi, terkadang saya harus membantu bagian bagian tersebut. Sedangkan saya juga memiliki tugas sendiri yang harus diselesaikan. Hal tersebut menurut saya kurang efektif, karena saya harus menjelaskan satu persatu kepada pengguna jasa yang kurang paham akan pelayanan dokumen *delivery order* menggunakan sistem online tersebut.

Cadet Ecce : Apakah Bapak sudah pernah memberi saran kepada bagian Spv. Import, supaya pembagian tugas bisa lebih jelas dan terstruktur?

Bapak Faisal : Sudah pernah, namun juga sampai saat ini belum ada perubahan.

Cadet Ecce : Baiklah kalau begitu pak, terimakasih atas informasinya.

Bpk. Faisal : Iya Det, sama-sama.



22 JAN 2022

Hasil wawancara dengan karyawan PT Evergreen Marine Indonesia 3

Nama : Bapak Asep Khaerudin

Jabatan: Staff Import Department PT Evergreen Marine Indonesia

Dengan hasil wawancara sebagai berikut:

Cadet Ecce : Selamat Sore Bapak Asep

Bapak Asep : Sore Det,

Cadet Ecce : Maaf mengganggu waktunya sebentar pak, mau tanya mengenai pelayanan dokumen *delivery order*.

Bapak Asep : Iya silahkan.

Cadet Ecce : Apa dampak dari ketidakpahaman Pelayanan dokumen *delivery order* menggunakan sistem online saat pelaksanaan release?

Bapak Asep : Salah satu dampaknya yaitu terhambatnya proses release *delivery order*.

Cadet Ecce : Dampak tersebut siapa yang dirugikan pak?

Bapak Asep : Terhambatnya release *delivery order* lebih berdampak kepada pengguna jasa, dikarenakan dengan terhambatnya *delivery order* akan menghambat proses pengeluaran kontainer dari gudang. Sedangkan dampak bagi Evergreen Line yaitu terhambatnya proses *delivery order* dikarenakan harus menunggu perbaikan *power of attorney* dan *letter of indemnity* terlebih dahulu. Maka dari itu menyebabkan pekerjaan staff divisi *import* tidak efektif dan menumpuk, sehingga menyebabkan pekerjaan lembur.

Cadet Ecce : Berarti ketelambatan proses *delivery order* berdampak bagi kedua belah pihak ya pak.

Bpk. Asep : Betul Det

Cadet Ecce : Siap Bapak Asep, terimakasih atas infomasinya.

Bpk. Asep : Okay Det.



22 JAN 2022