

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia sebagai negara kepulauan memiliki potensi untuk menjadi poros maritim dunia, yang menjadikan Indonesia sebagai negara maritim yang kuat dan makmur. Dua pertiga wilayah Indonesia adalah perairan yang luasnya mencapai 5,8 juta km² dengan garis pantai 80.791 km². Keadaan ini menuntut Indonesia untuk selalu siap mengikuti perkembangan dunia Internasional dalam hal moda transportasi laut maupun pelabuhan. Dengan berkembangnya laju perekonomian di Indonesia saat ini, pastinya akan mempengaruhi perkembangan pembangunan sektor lainnya, seperti industri pelayaran serta industri pendukung lainnya. Indonesia memiliki peluang yang sangat besar untuk mengembangkan transportasi laut sebagai jalur utama transportasi yang paling efisien karena hampir 80% lebih proses perpindahan barang dan jasa antarpulau menggunakan jasa transportasi laut. Barang-barang yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari dan juga barang yang digunakan sebagai bahan baku guna menghasilkan produk akhir (produksi) diangkut menggunakan jasa transportasi laut. Sehingga membuat ketimpangan antar wilayah dapat diminimalisir.

Jika permintaan terhadap jasa perhubungan laut meningkat, maka akan diikuti dengan pertumbuhan sektor lainnya yang menunjang sektor pelayaran. Namun pergerakan barang akan berjalan lancar apabila searah dengan pembangunan infrastruktur yang memadai, termasuk armada dan dermaga yang

memadai. Pelabuhan sebagai infrastruktur moda transportasi laut mempunyai peran yang penting dan strategis sebagai pertumbuhan industri dan perdagangan dari suatu daerah. Industri ini merupakan komponen ekonomi yang memberikan kontribusi signifikan dalam perekonomian nasional karena merupakan bagian dari mata rantai moda transportasi laut maupun logistik. Pada Undang-Undang No.61 tahun 2001 menjelaskan pelabuhan adalah tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batas-batas tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintah dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal bersandar, berlabuh, naik turun penumpang dan/atau bongkar muat barang yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan pelayaran dan kegiatan penunjang pelabuhan serta sebagai tempat perpindahan intra dan antra moda transportasi.

Perdagangan antar negara dengan menggunakan peti kemas terus mengalami peningkatan yang luar biasa. Menurut Triatmodjo (1996:243) Pengiriman barang dengan menggunakan petikemas (*container*) telah banyak dilakukan dari tahun ke tahun dan volumenya mengalami peningkatan. Pada tahun 2018, *Container Port Throughput* Indonesia dilaporkan sebesar 12,85 juta *TEUs*, hal ini sejalan dengan adanya peningkatan *Throughput Container* yang dialami PT Terminal Teluk Lamong, di mana meningkat sebanyak 636 ribu *TEUs* pada tahun 2018 menjadi sekitar 714 ribu *TEUs* pada tahun 2019. Capaian ini berpengaruh terhadap kelancaran arus peti kemas di pelabuhan yang merupakan salah satu faktor pendukung berkembangnya suatu daerah yang secara langsung dapat berdampak pada perkembangan perekonomian daerah atau wilayah setempat.

Terminal Teluk Lamong dibangun oleh Pelabuhan Indonesia III (Persero) dengan menerapkan konsep ramah lingkungan (*Green Port*). Sebagai *pioneer green port* di Asia dengan *semi-automatic technology* yang canggih dan modern, PT Terminal Teluk Lamong dijadikan *benchmark destination* bagi pelabuhan dari dalam maupun luar negeri. PT Terminal Teluk Lamong melayani jasa Terminal Peti Kemas (bongkar muat petikemas) dan Curah Kering (*Dry Bulk*). Dengan perannya sebagai *Green Smart Port* diharapkan mampu mewujudkan pelabuhan dengan pelayanan logistik yang terintegrasi, modern, dan berwawasan lingkungan dikawasan tanjung perak.

Tabel 1.1 Schedule Kapal Bulanan

NO	SHIPPING AGENT	SHIPS CALL	REMARKS
01	PT. EVERGREEN SHIPPING AGENCY IND (EMC)	13	(Three times a week)
02	PT. CONTAINER MARITIME ACTIVITIES (CMA)	10	(Twice a week & three times a month)
03	PT. DJAKARTA LLOYD (MAERSK)	9	(Twice a week)
04	PT. SAMUDERA INDONESIA (SSL & KMTC)	9	(Twice a week & One a month)
05	PT. APL INDONESIA (APL)	8	(Twice a week)
06	PT. BAHARI EKA NUSANTARA (TSL)	5	(Once a week & once a month)
07	PT. BINTIKA BANGUN NUSA (RCL)	5	(Once a week)
08	PT. KARANA LINE (OOCL)	5	(Once a week)
09	PT. PILINDO MEGAH SELATAN (PIL)	5	(Once a week)
10	PT. TRESNAMUDA SEJATI (WHL & IAL)	5	(Once a week)
11	PT. OCEAN GLOBAL SHIPPING (COSCO)	4	(Once a week)
12	PT. PANURJWAN (MSC)	4	(Once a week)
13	PT. ANDAL LAUTAN NIAGA (STX)	3	(Two times a month & One a month)
14	PT. PILINDO MEGAH SELATAN (YML)	3	(Three times a month)
15	PT. ZHONGHAI INDO SHIPPING (CSCL)	3	(Three times a month)
16	PT. BUMI LAUT SHIPPING (HJS)	1	(Once a week)
17	PT. B A R W I L (MOL)	1	(Once a week)
18	PT. ARPENI PRATAMA OCEAN LINES (HMM)	1	(Once a month)
Total Ships Call		94	Ninety Four ships call

(Sumber : Data Internal Perusahaan)

Menurut Gianto, dkk (1999:31-32) bongkar adalah pekerjaan membongkar barang dari atas geladak atau palka kapal dan menempatkan ke atas dermaga atau dalam gudang. Muat adalah pekerjaan memuat barang dari atas dermaga atau dari dalam gudang untuk dapat dimuati di dalam palka kapal. Sedangkan menurut Kramadibrata (2002:280) petikemas merupakan suatu bentuk kemasan satuan muatan terbaru yang menyerupai kotak besar, diperkenalkan sejak awal tahun 1960. Kegiatan bongkar muat petikemas PT Terminal Teluk Lamong mengalami peningkatan setiap tahunnya, dengan adanya aktifitas bongkar muat yang relatif tinggi akan menunjang pendapatan yang diterima oleh perusahaan. Namun kapasitas lapangan penumpukan yang dimiliki oleh perusahaan hanya 6 blok. Hal tersebut tentu masih belum bisa mencukupi kebutuhan bongkar muat petikemas ekspor/impur maupun domestik perusahaan.

Kualitas pelayanan kepada publik harus baik kepada para pelanggan (*customer*), hal tersebut dilakukan agar dengan adanya target penjualan yang telah ditetapkan, PT Terminal Teluk Lamong dapat termotivasi dalam melaksanakan segala pekerjaan dengan profesional dan dengan demikian performa PT Terminal Teluk Lamong selalu dalam keadaan yang memuaskan baik segi finansial dan non finansial. Untuk mendukung hal tersebut, diperlukan strategi pemasaran baru melalui optimasi *webaces* yang saat ini telah dimiliki dan diterapkan oleh perusahaan untuk melakukan aktifitas *order shipping*. Dengan optimalisasi dari software tersebut nantinya akan diterapkan untuk memperbaiki sistem dalam hal penerimaan order. Selain itu, akan diterapkan juga pelayanan baru *call center* yaitu *hotline service* untuk melayani pelanggan (*customer*) dalam hal penanganan

pengaduan, saran dan masukan. Hal tersebut dinilai sangat sesuai dengan perkembangan teknologi saat ini yang segala sesuatunya dapat dilakukan secara digital yang tentu sangat memudahkan pelanggan sebagai pengguna *shipping agent*.

Berdasarkan uraian diatas diharapkan dapat meningkatkan kinerja *Commercial and Business Development* PT Terminal Teluk Lamong. Sehingga sistem penerimaan *order shipping* dapat berjalan lebih efektif dan efisien secara signifikan di masa depan serta dapat mendukung tercapainya target penjualan yang telah ditetapkan.

Dengan demikian, judul Tugas Akhir (TA) yang dapat diambil berdasarkan latar belakang dari permasalahan diatas adalah “**Analisis Implementasi Sistem Penerimaan *Order Shipping* Petikemas Berbasis *Online Service* pada PT Terminal Teluk Lamong**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, rumusan masalah yang akan dibahas antara lain:

1. Bagaimana alur dan prosedur operasional dari sistem penerimaan *order shipping* petikemas basis *online service* pada PT Terminal Teluk Lamong?

1.3 Landasan Teori

1.3.1 Sistem Informasi Akuntansi

Untuk dapat menghasilkan informasi yang sesuai dan dalam bentuk yang sesuai juga diperlukan suatu sistem yang mengatur arus dan pengelolaan data akuntansi dalam perusahaan. Menurut Bodnar (2010:3) Sistem Informasi Akuntansi merupakan kumpulan sumber daya manusia dan peralatan yang

dirancang untuk mengubah data keuangan dan data lainnya kedalam informasi. Informasi tersebut dikomunikasikan kepada para pembuat keputusan yang akan mempengaruhi kualitas dari kinerja manajemen dan operasional perusahaan. Sedangkan menurut Romney dan Steinbart (2015:10) sistem informasi akuntansi adalah suatu sistem yang mengumpulkan, mencatat, menyimpan, dan mengolah data untuk menghasilkan informasi bagi pengambil keputusan. Sistem ini meliputi orang, prosedur, dan instruksi, data, perangkat lunak, infrastruktur, serta pengendalian internal dan ukuran keamanan.

Menurut Romney dan Steinbart (2015:11), ada 6 komponen dari sistem informasi akuntansi, yaitu:

1. Orang yang menggunakan sistem;
2. Prosedur dan instruksi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, dan data;
3. Data mengenai organisasi dan aktivitas bisnisnya;
4. Perangkat lunak yang digunakan untuk mengolah data;
5. Infrastruktur teknologi informasi, meliputi komputer, perangkat perifer, dan perangkat jaringan komunikasi yang digunakan dalam sistem informasi akuntansi;
6. Pengendalian internal dan pengukuran keamanan yang menyimpan data sistem informasi akuntansi.

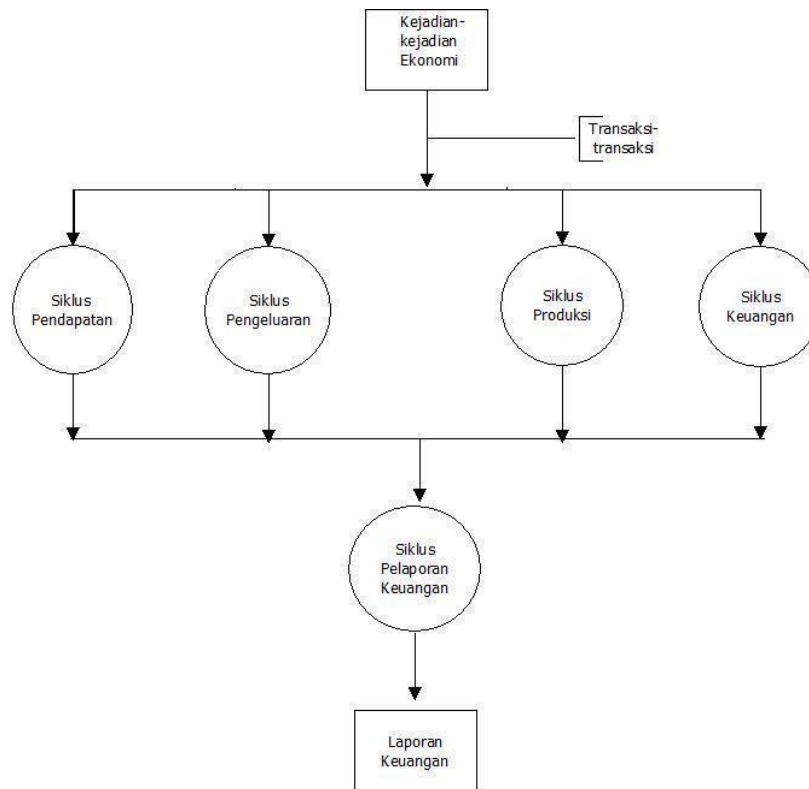
Menurut Romney dan Steinbart (2015:11), enam komponen tersebut memungkinkan sistem informasi akuntansi untuk memenuhi 3 fungsi bisnis penting yaitu sebagai berikut

1. Mengumpulkan dan menyimpan data mengenai aktivitas, sumber daya, dan personel organisasi. Organisasi memiliki sejumlah proses bisnis, seperti melakukan pembelian bahan baku, yang sering diulang.
2. Mengubah data menjadi informasi sehingga manajemen dapat merencanakan, mengeksekusi, mengendalikan, dan mengevaluasi aktivitas, sumber daya, dan personel.
3. Memberikan pengendalian yang memadai untuk mengamankan aset dan data organisasi.

Menurut Romney dan Steinbart (2016:30) salah satu fungsi penting dari Sistem Informasi Akuntansi adalah untuk memproses transaksi perusahaan secara efektif dan efisien. Dalam sistem manual, data dimasukkan ke dalam jurnal dan buku besar yang disimpan dalam bentuk buku. Dalam sistem berbasis komputer, data dimasukkan ke dalam komputer dan disimpan dalam *file dan database*.

Meskipun tidak akan ada perusahaan yang identik satu sama lain, tetapi sebagian besar mengalami jenis kejadian ekonomi yang serupa. Kejadian-kejadian ini menghasilkan transaksi-transaksi yang dapat dikelompokkan menjadi empat siklus aktivitas bisnis umum.

Gambar 1.1 Siklus Transaksi Sistem Informasi Akuntansi



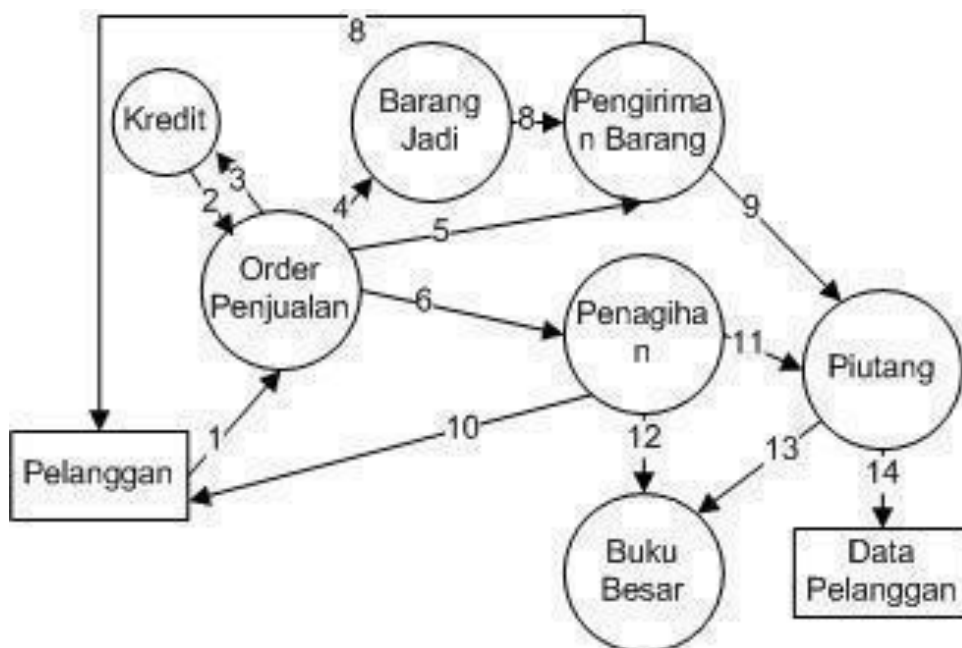
Sumber : (Bodnar, 2010:7)

1.3.2 Siklus Pendapatan

Siklus pendapatan (*revenue cycle*) menurut Romney (2015) adalah serangkaian aktivitas bisnis dan operasi pemrosesan informasi terkait yang terus-menerus (klerial) dengan menyediakan barang dan jasa kepada pelanggan dan menerima kas sebagai pembayaran atas penjualan tersebut. Siklus pendapatan mencakup fungsi-fungsi yang dibutuhkan untuk mengubah produk atau jasa menjadi suatu pendapatan dari pelanggan. Pertukaran informasi eksternal yang paling utama dari siklus ini bergantung pada pelanggan. Informasi mengenai aktivitas siklus pendapatan juga akan mengalir ke siklus akuntansi lainnya. Sebagai contoh, suatu siklus pengeluaran dan produksi yang menggunakan informasi mengenai transaksi penjualan untuk

memulai pembelian dan melaksanakan proses produksi atas order yang telah diterima. Fungsi-fungsi pada siklus pendapatan umumnya meliputi pemberian kredit, penerimaan dan pemrosesan order, pengiriman barang dan piutang usaha. Namun, yang akan dibahas pada Tugas Akhir ini hanya berfokus pada penerimaan dan pemrosesan order penjualan.

Gambar 1.2 Diagram Aliran Data : Sistem Order Penjualan



(Sumber : Bodnar, George H. dan Hopwood, William S. dalam buku "Sistem Informasi Akuntansi – Buku Satu (2016:266))

Sistem aplikasi order penjualan memuat prosedur-prosedur yang tercakup dalam penerimaan dan pengiriman order pelanggan serta dalam menyajikan faktor-faktor yang memberikan informasi-informasi terinci atas setiap produk atau jasa, pelayanan dan penilaian. Untuk mengetahui bagaimana penerimaan order penjualan dilakukan, perlu diketahui terlebih dulu mengenai bagaimana sistem aplikasi order penjualan tersebut bekerja. Hal

tersebut dapat dilihat melalui ilustrasi Diagram Aliran Data (DFD) dari sistem aplikasi order penjualan pada **Gambar 1.2**

1. Order Penjualan

Fungsi order penjualan mengawali aktivitas penerimaan dan pemrosesan order pelanggan sekaligus akan menjadi dasar untuk menyiapkan order penjualan. Didalam order penjualan memuat deskripsi mengenai produk atau jasa yang dipesan. Informasi harga dan keterangan mengenai pelanggan seperti nama, alamat domisili pelanggan serta informasi-informasi lainnya yang dibutuhkan. Pada tahap ini jumlah aktual yang dikirimkan dan biaya pengiriman (jika ada) belum dapat diketahui karena produk atau jasa masih belum selesai diproses. Hal tersebut dikarenakan faktur baru bisa dibuat setelah barang atau jasa telah selesai dan dikirimkan dengan memberitahukan kegiatan ini ke departemen penagihan. Karena faktur dibuat setelah pengiriman, peng-orderan dan penagihan terpisah. Kegiatan ini juga bisa disebut dengan *post-billing*.

2. Kredit

Sebelum manajemen memutuskan untuk memberikan kredit kepada pelanggan, hal yang harus dipenuhi oleh pelanggan adalah melengkapi syarat-syarat pengajuan kredit yang telah ditentukan oleh pihak manajemen dan selanjutnya pihak manajemen bertugas untuk memeriksa apakah pelanggan tersebut layak menerima kredit atau tidak. Kredit pelanggan harus diverifikasi terlebih dahulu sebelum dilakukan pengiriman barang atau jasa. Untuk pelanggan tetap, cek kredit memuat penetapan jumlah kredit yang diberikan dan telah diotorisasi oleh pihak manajemen. Sedangkan untuk pelanggan baru, cek kredit diperlukan untuk menetapkan syarat penjualan kepada pelanggan. Fungsi order penjualan sangat bergantung pada pengendalian fungsi kredit yang independen untuk menjaga adanya pemisahan tugas yang memadai.

3. Produk Jadi

Fungsi produk jadi adalah untuk menerima order seperti yang terdapat pada rangkapan persediaan dari order penjualan. Catatan-catatan atas persediaan selalu dimutakhirkan untuk menunjukkan kuantitas aktual yang harus diberikan kepada fungsi pengiriman. Kuantitas aktual tersebut tercatat di rangkapan persediaan yang ada di order penjualan, yang kemudian akan disampaikan secara bersamaan dengan barang ke fungsi pengiriman. Setelah itu, fungsi pengiriman akan menandatangani dokumen rangkapan persediaan untuk menyatakan telah menerima sejumlah barang sesuai dengan yang tercatat dari fungsi produk jadi.

4. Pengiriman

Fungsi pengiriman menerima order untuk pengiriman setelah mencocokkan rangkapan slip dari proses pengepakan dengan rangkapan persediaan yang tertulis di formulir order penjualan. Selain itu, dokumen lain yang biasanya digunakan dalam proses pengiriman adalah Bill of Lading (bukti pengiriman barang). Bill of Lading merupakan bukti yang berisi rincian keadaan barang dan kontrak biaya pengiriman atas transfer barang yang dilakukan dari perusahaan pengiriman dan perusahaan transportasi.

5. Penagihan

Fungsi pengiriman menyerahkan dokumen pengiriman kepada fungsi penagihan. Dokumentasi ini disebut juga dengan nota pengiriman dan biasanya mencakup rangkapan persediaan dari formulir order penjualan dan rangkapan bukti pengiriman barang (bill of lading). Fungsi penagihan menerima dokumen-dokumen order penjualan yang berkaitan, melakukan verifikasi atas order penjualan yang terjadi dan kemudian membuat faktur dengan mencatat biaya sesuai dengan kuantitas aktual yang dikirimkan beserta biaya kirim dan pajak (jika ada). Faktur-faktur tersebut kemudian dikirimkan kepada pelanggan. Dan dicatat kedalam jurnal penjualan. Untuk rangkapan pemindahbukuan akan dikirimkan ke fungsi piutang usaha. Hal yang tidak bisa dilewatkan dari fungsi ini adalah selalu menyajikan

voucher jurnal dan dikirimkan ke fungsi buku besar untuk diposting ke dalam buku besar secara berkala.

6. Piutang Usaha dan Buku Besar

Pembedaan antara penagihan dan piutang usaha merupakan hal penting untuk dilakukan agar dapat menjaga independensi masing-masing fungsi yang terkait. Fungsi penagihan akan bertanggungjawab untuk membuat faktur-faktur atas transaksi penjualan, sedangkan fungsi piutang usaha bertanggungjawab membuat catatan informasi rekening pelanggan dan mengirimkan laporan posisi rekening secara periodik kepada masing-masing pelanggan. Fungsi penagihan tidak memiliki akses untuk melihat catatan-catatan keuangan seperti jurnal dan buku besar piutang usaha. Hal tersebut merupakan salah satu bentuk pengendalian internal yang diterapkan dengan tujuan agar tidak terjadi hal-hal yang dapat merugikan baik bagi pelanggan maupun perusahaan.

Di dalam siklus pendapatan, Sistem Informasi Akuntansi yang didesain dengan baik harus menyediakan pengendalian yang memadai untuk memastikan bahwa tujuan-tujuan berikut ini dicapai:

1. Semua transaksi telah diotorisasi dengan benar.
2. Semua transaksi yang dicatat telah valid (benar-benar terjadi)
3. Semua transaksi yang valid, dan disahkan, telah dicatat.
4. Semua transaksi dicatat dengan akurat
5. Aset (kas, persediaan, dan data) dijaga dari kehilangan ataupun pencurian.
6. Aktivitas bisnis dilaksanakan secara efisien dan efektif.

Tujuan utama dari siklus pendapatan adalah menyediakan produk dan jasa yang tepat di tempat yang tepat pada saat yang tepat untuk harga yang telah disepakati bersama. Untuk mencapai tujuan tersebut, manajemen harus membuat keputusan-keputusan penting terkait siklus pendapatan sebagai berikut:

- a. Menghitung jumlah persediaan minimum yang harus dimiliki serta menentukan tempat penyimpanan yang tepat untuk persediaan tersebut.
- b. Menentukan produk atau jasa yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.
- c. Menentukan mengenai pihak yang bertanggungjawab atas pelaksanaan pekerjaan barang atau jasa untuk pelanggan, apakah dikerjakan oleh tenaga kerja yang dimiliki oleh perusahaan atau dialihkan ke pihak luar yang memiliki kemampuan atas pekerjaan tersebut.
- d. Menentukan persyaratan untuk kelayakan kredit pelanggan.
- e. Menentukan perkiraan harga optimal untuk setiap produk atau jasa.
- f. Menentukan cara penyelesaian pembayaran atas produk atau jasa yang telah selesai diberikan.

1.3.3 Lapangan Penumpukan

Menurut Triatmodjo (1996:248) *Container yard* atau lapangan penumpukan merupakan lapangan penumpukan peti kemas yang berisi muatan penuh dimana seluruh isinya milik seorang pengirim atau penerima (FLC) dan petikemas kosong yang akan dikapalkan. Lapangan ini berada di daratan dan permukaannya harus diberi perkerasan fungsinya agar bisa mendukung beban peti kemas dan peralatan pengangkat maupun pengangkut. Beban petikemas tertumpu pada ke empat sudutnya, beban tersebut bisa cukup besar bila peti kemas ditumpuk. Penumpukan dapat dilakukan dari dua sampai lima tingkat, sehingga luas lapangan dapat menampung peti kemas dengan jumlah yang lebih banyak. Tetapi penanganan peti kemas paling bawah akan menambah waktu karena peti kemas di atasnya harus dipindahkan terlebih dahulu sebelum mengirim peti kemas paling bawah. *Container yard* harus memiliki gang-gang

berbentuk memanjang maupun melintang, berguna sebagai tempat beroperasinya peralatan peti kemas.

1.3.3.1 Ruang Lingkup *Receiving* dan *Delivery* Peti kemas

Secara umum kegiatan operasional terminal peti kemas terdiri dari: *receiving/delivery*, *stevedoring*, *cargodoring*. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 20 Tahun 2010 tentang angkutan perairan:

1. Receiving/delivery

Merupakan pekerjaan memindahkan barang dari timbunan/tempat penumpukan di gudang/lapangan penumpukan dan menyerahkan sampai tersusun di atas kendaraan di pintu gudang/lapangan penumpukan dan sebaliknya.

2. Stevedoring

Pekerjaan membongkar barang dari kapal ke dermaga/ tongkang/ truk atau memuat barang dari dermaga/ tongkang/ truk ke dalam kapal sampai dengan tersusun dalam palka kapal dengan menggunakan derek kapal atau derek darat.

3. Cargodoring

Pekerjaan melepaskan barang dari tali/ jala-jala (*tackle*) di dermaga dan mengangkut dari dermaga ke gudang/ lapangan penumpukan barang atau sebaliknya.

Selanjutnya kegiatan operasional truk peti kemas dapat diklasifikasikan menjadi dua kelompok berdasarkan arahnya, yaitu:

1. Impor

Peti kemas yang telah dikirim dari daerah atau negara lain ke terminal untuk selanjutnya dikirim ke pemilik barang atau pabrik disebut *inbound*.

2. Ekspor

Peti kemas yang telah diambil dari lokasi pemilik barang dan kemudian dikirim ke terminal peti kemas untuk transportasi lebih lanjut.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa ruang lingkup penerimaan dan pengeluaran peti kemas pada lapangan penumpukan terbagi menjadi dua aktivitas yaitu sebagai berikut:

1. Kegiatan penerimaan peti kemas
 - a. Proses booking *receiving*
 - b. Proses di *Optical character recognized* (OCR)
 - c. Proses di *main gate in*
 - d. Kegiatan penerimaan di lapangan penumpukan
 - e. Proses di *main gate out*
2. Kegiatan pengiriman peti kemas
 - a. Proses booking *delivery*
 - b. Proses di *Optical character recognized* (OCR)
 - c. Proses di *main gate in*
 - d. Kegiatan *delivery* di lapangan penumpukan
 - e. Proses *Optical character recognized* di *main gate out*.

1.3.4 Pelayanan Online

Menurut Kotler (2008) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Sedangkan menurut Loina (2002) dalam bukunya yang berjudul “Hubungan Masyarakat Membina Hubungan Baik Dengan Publik” menyatakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu proses keseluruhan yang merupakan wujud dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita maupun dilakukan secara langsung dengan cara melakukan komunikasi tentang pandangan

perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Pelayanan *Online (Online Service)* memiliki arti sebagai suatu pelayanan yang dilakukan melalui media *online*. Pelayanan atau yang lebih sering disebut *service* itu sendiri dapat diklasifikasikan menjadi dua jenis, yaitu:

1. *High contact service*

Pelayanan ini diklasifikasikan sebagai suatu pelayanan jasa dimana interaksi antara pelanggan dengan penyedia jasa sangat tinggi, pelanggan selalu terlibat dalam setiap proses dari layanan jasa tersebut.

2. *Low contact service*

Suatu klasifikasi pelayanan jasa dimana interaksi antara pelanggan dengan penyedia jasa tidak begitu sering. Kontak fisik dengan pelanggan biasanya hanya terjadi di bagian *front desk* saja seperti yang terjadi di beberapa lembaga keuangan.

Kata “pelayanan” (*service*) dapat disimpulkan sebagai bentuk tindakan nyata yang diberikan oleh seseorang kepada orang lain sesuai dengan bentuk tindakan yang sedang dibutuhkan oleh orang yang bersangkutan. Menurut Kotler (2006), karakteristik jasa dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Tidak berwujud (*intangible*)

Suatu jasa memiliki sifat tidak berwujud, tidak dapat diuraikan, dideskripsikan dan dinikmati sebelum dibeli oleh pelanggan. Hal itu dikarenakan jasa merupakan sesuatu yang bersifat abstrak.

2. Tidak dapat dipisahkan (*inseparability*)

Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan) dan dirasakan pada waktu yang bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut tanpa mengurangi makna dan manfaatnya.

3. Bervariasi (*variability*)

Jasa senantiasa mengalami perubahan dari waktu ke waktu, karena jasa merupakan sesuatu yang bersifat dinamis. Hal tersebut tergantung dari pihak penyedia jasa, pihak penerima jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.

4. Tidak tahan lama (*perishability*)

Daya tahan jasa sangat tergantung atas situasi yang berhasil diciptakan oleh berbagai faktor pendukung lainnya.

Selanjutnya yaitu pembahasan mengenai arti kata dari media *online* sebagai suatu sarana dalam penyaluran suatu layanan jasa kepada seseorang. Menurut Association for Education and Communication Technology (AECT) mendefinisikan media sebagai segala bentuk yang dipergunakan untuk suatu proses penyaluran informasi. Sedangkan National Education Association (NEA) mendefinisikan media sebagai benda yang dapat dimanipulasikan, dilihat, didengar, dibaca dan dibicarakan beserta instrumen yang dipergunakan dengan baik dalam kegiatan belajar mengajar dan dapat dipengaruhi efektifitas program instruksional. Menurut Asep Syamsul M. Romli dalam buku *jurnalistik online : Panduan Mengelola Media Online* (Nuansa, Bandung, 2012) mengartikan media online sebagai media massa yang tersaji secara online di situs web (*website*) internet.

Media *online* memiliki karakteristik dan keunggulan tersendiri dibandingkan dengan media konvensional antara lain:

- a. Memiliki kapasitas yang luas karena halaman web dapat menampung teks atau naskah yang panjang.
- b. Pengerjaan *editing* konten dari halaman web tersebut dapat dilakukan dengan mudah kapan saja dan dimana saja.

- c. Jadwal penerbitan naskah yang akan dimuat dalam halaman web dapat dilakukan kapan saja setiap saat.
- d. Dapat segera diakses oleh semua orang sesaat setelah dilakukan proses *uploading*.
- e. Dapat menjangkau seluruh belahan dunia yang masih memiliki kemampuan akses internet.
- f. Konten yang disajikan dalam halaman web berisi informasi aktual.
- g. Bersifat interaktif karena didalam halaman web telah disediakan kolom komentar. Sehingga pengguna dapat berkomunikasi untuk menanyakan segala sesuatu berkenaan dengan konten yang disajikan dalam web dengan mudah.
- h. Dapat berhubungan dengan sumber atau situs lain yang berkaitan dengan informasi di dalam halaman web.

Dari seluruh penjelasan dari beberapa ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan media *online* adalah suatu sarana yang dapat digunakan dalam mempublikasikan segala sesuatu ke berbagai situs-situs yang berbasis internet untuk dapat diketahui oleh penggunanya. Dimana pelayanan jasa dengan menggunakan media *online* dapat diartikan sebagai bentuk pemberian pelayanan kepada seorang yang dilakukan melalui suatu situs atau portal web dengan memanfaatkan sambungan internet.

Pada PT Terminal Teluk Lamong telah memiliki suatu aplikasi yang bernama *webaccs*. *Webaccs* ini merupakan web berbasis *online service* yang digunakan dalam proses penerimaan *job order*. Pada umumnya proses input dokumen *job order shipping* dilakukan oleh *customer*. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya masih banyak *customer* yang mengalami kesulitan dalam input dokumen pada *webaccs*. Sehingga membuat pelayanan kepada pelanggan tidak efisien dan efektif, maka pengembangan diperlukan melalui optimalisasi

fungsi *webaccses*. Dengan demikian *webaccses* akan memberikan pelayanan yang efisien dan efektif.

1.4 Tujuan Penyusunan Laporan Tugas Akhir

Tujuan yang ingin dicapai dalam melaksanakan pembuatan laporan tugas akhir adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui alur dan prosedur operasional dari sistem penerimaan *order shipping* petikemas di PT Terminal Teluk Lamong.
2. Memenuhi syarat kelulusan pada program studi Diploma III Akuntansi, Fakultas Vokasi, Universitas Airlangga.
3. Menerapkan Ilmu yang didapat selama proses perkuliahan dengan praktek langsung.
4. Memberikan usulan yang tepat dan relevan dengan perkembangan saat ini atas penerapan sistem penerimaan *order shipping* di PT Terminal Teluk Lamong

1.5 Manfaat Penyusunan Tugas Akhir

Bagi Alamamater :

- a. Sebagai rujukan bacaan di perpustakaan Universitas Airlangga terkait penyusunan Tugas Akhir.
- b. Sebagai wujud bahan evaluasi program pendidikan untuk menghasilkan lulusan Diploma III Akuntansi yang berkompeten dibidangnya.
- c. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dari program studi Diploma III Akuntansi Universitas Airlangga.

Bagi Perusahaan :

- a. Sebagai sarana membina hubungan baik antara PT Terminal Teluk Lamong dengan institusi pendidikan Diploma III Akuntansi Fakultas Vokasi Universitas Airlangga.

- b. Mengetahui sumber daya manusia dari Diploma III Akuntansi Universitas Airlangga sebagai bahan pertimbangan dalam merekrut tenaga kerja.
 - c. Dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajer atas kinerja dari Commercial Business Development.
 - d. Dapat menjadi bahan untuk menetapkan rencana strategis bagi perusahaan.
-
- a. Menjadi sumber referensi yang bermanfaat bagi pembaca yang membutuhkan, maupun angkatan selanjutnya yang akan menulis Laporan Tugas Akhir.

1.6 Rencana Kegiatan Penyusunan Laporan Tugas Akhir

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan di Kantor PT Terminal Teluk Lamong yang berlokasi di Jl. Raya Tambak Osowilangun KM 12, Surabaya. Praktik Kerja Lapangan (PKL) dimulai pada tanggal 6 Januari – 14 Februari 2020. Kegiatan PKL dilaksanakan sesuai dengan hari efektif kerja yaitu lima hari kerja dalam satu minggu dan selama 8 jam kerja. Selama masa PKL di kantor PT Terminal Teluk Lamong, penulis ditempatkan di bagian Commercial Business Development. Berikut Jadwal Kegiatan

Tabel 1.2 Jadwal Kegiatan Tugas Akhir

No	Kegiatan	Des 19				Jan 20				Feb 20				Mar 20				Apr 20				Mei 20				Jun 20			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan Ijin Lokasi PKL																												
2	Pelaksanaan PKL																												
3	Penentuan Dosen Pembimbing																												
4	Penyusunan Tugas Akhir																												
5	Pengumpulan TA																												