

**LAPORAN KULIAH KERJA PRAKTIK
DI PT. JAYA INTI GEMILANG LOGISTIK**

**Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat Akademik Guna Memperoleh Gelar
Ahli Madya (A.md) dalam Bidang Manajemen Logistik Industri Agro Diploma III
Politeknik ATI Padang**



**OLEH SALWA AZZAHRA SAYUTI
BP : 2030045**

PROGRAM STUDI : MANAJEMEN LOGISTIK INDUSTRI AGRO

**KEMENTERIAN PERINDUSTRIAN RI
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA INDUSTRI
POLITEKNIK ATI PADANG
2023**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salwa Azzahra Sayuti
Nomor Buku Pokok : 2030045
Program Studi : Manajemen Logistik Industri Agro
Judul Tugas Akhir : Penerapan *Webqual 4.0* Sebagai Alat Ukur Kualitas
Layanan *Website INSW (E-Government)* Terhadap
Kepuasan Pengguna

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Laporan ini adalah Laporan KKP/ Magang *Dual System* saya dan bukan merupakan plagiat dari laporan KKP orang lain.
2. Apabila ternyata di dalam Laporan KKP/ Magang *Dual System* ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia laporan KKP/ Magang *Dual System* ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Laporan KKP/ Magang *Dual System* ini dapat dijadikan sumber kepustakaan yang merupakan hak bebas royalti dan eksklusif.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 8 Agustus 2023

Saya yang menyatakan



(Salwa Azzahra Sayuti)

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN KKP

**PENERAPAN *WEBQUAL 4.0* SEBAGAI ALAT UKUR
KUALITAS LAYANAN *WEBSITE INSW (E-GOVERNMENT)*
TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA**

Padang, 8 Agustus 2023

Disetujui Oleh:

Dosen Pembimbing Institusi



(Isra Mouludi, S.Kom, M.Kom)
NIP. 197509022001121002

Pembimbing Lapangan



(Toni Hidayat)

Mengetahui,
Program Studi Manajemen Logistik Industri Agro
Ketua,



(Hj. Radna Ningsih, SE,MM)
NIP. 19650123199003200

RINGKASAN

Salwa Azzahra Sayuti. 2030045. Manajemen Logistik Industri Agro. Penerapan *Webqual 4.0* Sebagai Alat Ukur Kualitas Layanan *Website INSW (E-Government)* Terhadap Kepuasan Pengguna. Dosen Pembimbing Isra Mouludi, S.Kom, M.Kom.

PT. Jaya Inti Gemilang Logistik merupakan salah satu Perusahaan Pengurusan Jasa Kepabeanan (PPJK) yang bergerak di bidang jasa ekspor impor. PPJK merupakan penyedia jasa pengurusan yang terkait akan formalitas kepabeanan yang terlibat dan bertugas mengurus barang yang datang dari luar negeri (impor). Dalam mengurus dokumen ekspor impor perusahaan membutuhkan berbagai macam *website* yang digunakan sebagai perantara dalam menginput dokumen kepabeanan salah satunya *website INSW* milik Kementerian Keuangan (*E-Government*). Pada saat melaksanakan KKP penulis sering mendapatkan kendala eror pada *website INSW*. Dimana dalam pengelolaannya *website INSW* ini belum pernah diukur tingkat kepuasan penggunaannya menggunakan metode *Webqual 4.0* dengan 4 dimensi yaitu variabel independen Kegunaan (*Usability*), Kualitas Informasi (*Information Quality*), Kualitas Interaksi Layanan (*Service Interaction Quality*), dan variabel dependen Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*). Tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan *website INSW* terhadap kepuasan pengguna. Pengolahan data dilakukan menggunakan program SPSS. Adapun teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden sebanyak 31 orang. Pada penelitian ini digunakan perhitungan pengukuran sikap responden dengan skala likert yang digunakan untuk membandingkan distribusi skala dengan skor sikap seseorang. Dan untuk mengetahui data yang didapatkan valid dan reliabel, dilanjutkan dengan uji asumsi klasik dimana ada 4 pengujian yaitu uji normalitas, multikolinieritas, heteroskedastisitas, dan autokorelasi untuk mengetahui terjadi gejala atau tidak pada data, serta analisis regresi linier berganda untuk mengetahui variabel independen memiliki pengaruh dengan variabel dependen. Berdasarkan hasil uji regresi linear berganda dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh secara signifikan sebesar 74,4% terhadap variabel dependen.

Kata Kunci: PPJK, *Website INSW*, *Webqual 4.0*, Variabel Independen, Variabel Dependen

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas karunia-Nya penulis dapat menyusun Laporan KKP berdasarkan informasi dan data dari berbagai pihak selama melaksanakan KKP dari 01 Agustus 2022 hingga 31 Maret 2023 di PT. Jaya Inti Gemilang Logistik.

Laporan ini disusun dengan baik karena banyak masukan dan dukungan dari berbagai pihak berupa informasi, arahan dan bimbingan. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Isra Mouludi, S.Kom, M.Kom selaku dosen pembimbing dalam penyusunan laporan dan sebagai pembimbing akademik.
2. Bapak Yofan Wijaya sebagai Direktur dan Bapak Toni Hidayat selaku pembimbing lapangan di PT. Jaya Inti Gemilang Logistik.
3. Ibu Hj. Radna Ningsih, SE,MM selaku Ketua Program Studi MLIA.
4. Ibu Dr. Ester Edwar, M.Pd selaku Direktur Politeknik ATI Padang.
5. Ibu Reni, Ibu Ranti, dan Pak Yudha sebagai mentor selama Kuliah Kerja Praktik serta *staff* dan karyawan PT. Jaya Inti Gemilang Logistik yang telah membantu penulis selama berada di perusahaan.
6. Kedua Orang Tua penulis, Bapak Sahrizon dan Ibu Yulismawati tercinta, yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan yang luar biasa kepada penulis dalam menyusun laporan KKP ini.
7. Kakak dan adik penulis, Feny Azalia Sayuti A.Md. dan M. Fathan Sayuti yang selalu memberikan masukan, motivasi dan semangat dalam menyusun laporan KKP ini.
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2020, yang selalu memberikan masukan, dukungan dan semangatnya sehingga laporan KKP ini dapat terselesaikan.
9. Sahabat-sahabat penulis (Messie Lebsa Rinesha & Alisa Sukma Farizky) terimakasih sudah menemani dari SMA hingga sekarang, selalu mendukung dalam segala hal, dan selalu memberikan semangat sehingga laporan KKP ini dapat terselesaikan.
10. Semua pihak yang turut membantu dalam menyelesaikan laporan KKP ini.

Penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan laporan KKP ini, masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan yang dimiliki penulis baik itu sistematika penulisan maupun penggunaan bahasa. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya tulis ini.

Akhir kata penulis berdoa'a semoga segala bantuan yang telah diberikan tersebut mendapat balasan pahala dari Allah SWT.

Padang, Agustus 2023

A handwritten signature in dark ink, consisting of a large, stylized 'S' followed by a series of loops and a long horizontal stroke extending to the right.

(Salwa Azzahra Sayuti)

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN KKP	
RINGKASAN	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan KKP	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Manfaat KKP	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1. Organisasi Perusahaan & Tupoksi, K3 dan <i>Supply Chain</i>	5
2.2. <i>Purchasing</i> dan <i>Receiving</i>	11
2.3. <i>Demand Planning</i> dan <i>Supply Planning</i>	13
2.4. <i>Inventory</i>	15
2.5. <i>Warehouse</i> dan <i>Material Handling</i>	16
2.6. <i>Quality Managament</i> dan Teknologi Informasi Logistik.....	20
2.7. <i>Packaging</i>	24
2.8. Distribusi & Transportasi dan Ekspor Impor	26
BAB III PELAKSANAAN KKP.....	35
3.1 Waktu dan Tempat KKP	35

3.2	Gambaran Umum Perusahaan PT. Jaya Inti Gemilang Logistik.....	35
3.3	Uraian Kegiatan yang Dilakukan Selama KKP.....	39
BAB IV		71
TUGAS AKHIR		71
4.1.	Latar Belakang.....	71
4.2.	Rumusan Masalah	74
4.3.	Kajian Teori.....	74
4.4.	Pengumpulan dan Pengolahan Data	87
4.5.	Kesimpulan dan Saran Tugas Akhir.....	108
BAB V		110
PENUTUP.....		110
5.1.	Kesimpulan.....	110
5.2.	Saran	111
DAFTAR PUSATAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Matriks Kegiatan Kuliah Kerja Praktek Bulan Agustus	37
Tabel 3.2 Matriks Kegiatan Kuliah Kerja Praktek Bulan September	37
Tabel 3.3 Matriks Kegiatan Kuliah Kerja Praktek Bulan Oktober	37
Tabel 3.4 Matriks Kegiatan Kuliah Kerja Praktek Bulan November	38
Tabel 3.5 Matriks Kegiatan Kuliah Kerja Praktek Bulan Desember	38
Tabel 3.6 Matriks Kegiatan Kuliah Kerja Praktek Bulan Januari.....	38
Tabel 3.7 Matriks Kegiatan Kuliah Kerja Praktek Bulan Februari.....	38
Tabel 3.8 Matriks Kegiatan Kuliah Kerja Praktek Bulan Maret.....	39
Tabel 4.1 Instrumen Pernyataan.....	93
Tabel 4.2 Interval Skala Likert.....	94
Tabel 4.3 Hasil Perhitungan Kualitas Layanan <i>Website INSW</i> dengan Skala Likert.....	95
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas.....	97
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas	98
Tabel 4.6 Hasil <i>Output One-Sample Kolmogorov Smirnov-Test</i>	102
Tabel 4.7 Hasil Uji Multikolinearitas.....	103
Tabel 4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas <i>Glejser</i>	104
Tabel 4.9 Hasil Uji Autokorelasi.....	105
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	106
Tabel 4.11 Hasil Koefisien Determinasi (<i>R Square</i>).....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Perusahaan PT. Jaya Inti Gemilang Logistik	35
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Perusahaan PT. Jaya Inti Gemilang Logistik ...	39
Gambar 3.3 Fasilitas P3K.....	44
Gambar 3.4 Fasilitas APAR	44
Gambar 3.5 Fasilitas <i>Wastafel</i> dan <i>Hand Sanitizer</i>	45
Gambar 3.6 Fasilitas Masker	45
Gambar 3.7 Fasilitas <i>Pantry</i>	46
Gambar 3.8 Fasilitas APD	47
Gambar 3.9 <i>Flowchart Supply Chain</i> PT. Jaya Inti Gemilang Logistik	47
Gambar 3.10 Dokumen Daftar Pemakaian ATK	49
Gambar 3.11 <i>Bill Of Lading Tracking</i>	50
Gambar 3.12 Contoh Tracking Dokumen yang Telah Tiba	50
Gambar 3.13 Persediaan Alat Tulis Kantor.....	52
Gambar 3.14 <i>Material Handling Forklift</i>	53
Gambar 3.15 <i>Material Handling Bridge Crane</i>	54
Gambar 3.16 <i>Bill Of Lading Tracking</i>	55
Gambar 3.17 <i>Track and Trace DHL</i>	55
Gambar 3.18 Halaman Depan INSW	56
Gambar 3.19 Halaman Pengecekan E-COO	56
Gambar 3.20 Halaman Pengecekan <i>HS Code</i>	57
Gambar 3.21 Login Modul PIB.....	57
Gambar 3.22 Modul PIB	58
Gambar 3.23 Pencarian Kurs Pajak.....	58
Gambar 3.24 Portal Pengguna Jasa	59
Gambar 3.25 Pengajuan <i>Request Form</i>	60
Gambar 3.26 Bukti Transfer Pengajuan Biaya dari <i>Request Form</i>	60
Gambar 3.27 Draft Surat Kuasa	61
Gambar 3.28 Dokumen Surat Kuasa	62
Gambar 3.29 Dokumen Surat Jalan.....	62
Gambar 3.30 <i>Check List Document Receipt</i>	63
Gambar 3.31 Dokumen <i>B/L (Bill Of Lading)</i>	63

Gambar 3.32 Dokumen Asuransi	64
Gambar 3.33 Dokumen <i>Invoice</i> dan <i>Packing List</i>	64
Gambar 3.34 Dokumen <i>Form E</i>	65
Gambar 3.35 <i>Login</i> Modul PIB	66
Gambar 3.36 <i>Input</i> Data Barang di Modul PIB.....	66
Gambar 3.37 Halaman Pengecekan HS Code	67
Gambar 3.38 <i>Input</i> Detail Barang di Modul PIB	68
Gambar 3.39 Dokumen (Pemberitahuan Impor Barang) PIB	68
Gambar 3.40 Dokumen Respon Jalur Hijau/SPPB	69
Gambar 3.41 Realisasi Impor	70
Gambar 4.1 Contoh Pencarian Dokumen E-COO yang Tidak Ditemukan.....	73
Gambar 4.2 <i>Flowchart</i> Tahapan Penelitian.....	88
Gambar 4.3 Hasil <i>Output</i> Histogram.....	100
Gambar 4.4 Hasil <i>Output</i> P-P PLOT.....	101
Gambar 4.5 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan <i>Scatterplot</i>	104

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner dari <i>Google Form</i>	117
Lampiran 2 Data Hasil Kuesioner Dalam Bentuk Excel	123
Lampiran 3 Tabulasi Data Hasil Kuesioner	124
Lampiran 4 Lembar Konsultasi Laporan KKP	125
Lampiran 5 Tanda Terima Laporan KKP	127
Lampiran 6 Nilai KKP 1 dan 2	128
Lampiran 7 Lembar Kegiatan Harian	132
Lampiran 8 Kuesioner Evaluasi Kegiatan KKP.....	138
Lampiran 9 Daftar Hadir Mahasiswa	139
Lampiran 10 Biodata Penulis.....	142