

## **ABSTRACT**

### **INFORMATION SYSTEM OF E-SERVICE IN PT. INDONESIA PORT CORPORATION CONTAINER TERMINAL (PERSERO) AT PANJANG AREA, BANDAR LAMPUNG CITY**

**BY**

**ANDINI RAMADHANTI**

E-Service is an e-government centralized online service that developed by IPC II (Persero) and implemented in IPC TPK (Persero) for costumers, it has function as document service and for exporting and importing a container that can be accessed in a website. The implementation of e-service system has a purpose for increasing the company's value by creating effective, efficient and optimal operation. This research intends to describe and analyze the implementation of information system management e-service at PT. IPC Container Terminal in the area of Panjang, Bandar Lampung City, and the supporting factors of succesful the implementation of e-service. The type of this research is descriptive research which uses qualitative method. Hence, the technique of data collection are based on interview, documentation, and observation. The result shows three of four indicators are optimal and good. They are information, system concept, and concept of organization and management. Meanwhile, one indicator, humans as information processor has not been maximized yet. The supporting factors of the success of e-service implementation in IPC Container Terminal Panjang are creating accuracy, relevance, efficiency cost, easy controlling transaction and realtime service.

**Keyword: E-Government, Information System, Online Service, The E-Service System.**

## ABSTRAK

### **SISTEM INFORMASI *E-SERVICE* PADA PT. *INDONESIA PORT CORPORATION* TERMINAL PETIKEMAS (PERSERO) AREA PANJANG KOTA BANDAR LAMPUNG**

OLEH

**ANDINI RAMADHANTI**

*E-service* adalah suatu wujud *e-government* yang dikembangkan oleh PT. *Indonesia Port Corporation II* (Persero) dan diterapkan di PT. *Indonesia Port Corporation* Terminal Petikemas (Persero) yang merupakan anak perusahaan. *E-service* merupakan sistem layanan elektronik tersentralisasi yang disediakan untuk pelanggan di lingkungan pelabuhan yang berfungsi sebagai layanan dokumen dan billing untuk penerimaan dan pengeluaran petikemas yang dapat diakses melalui web. Tujuan diterapkannya sistem *e-service* adalah untuk meningkatkan nilai tambah perusahaan dengan menciptakan pelaksanaan operasional yang efektif, efisien dan optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan sistem informasi manajemen *e-service* di PT. IPC Petikemas Area Panjang Kota Bandar Lampung, serta faktor yang menjadi pendukung keberhasilan diterapkannya *e-service*. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kemudian teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa dari 4 indikator pelaksanaan sistem informasi manajemen yang digunakan dalam penelitian ini tiga diantaranya sudah optimal dan baik, yakni pada indikator informasi, konsep sistem, serta konsep organisasi dan manajemen. Sedangkan satu indikator yaitu manusia sebagai pengolah informasi belum maksimal dalam pelaksanaannya. Faktor pendukung keberhasilan penerapan *e-service* adalah terciptanya layanan yang cepat, tepat, efisiensi biaya, kemudahan monitoring transaksi dan respon layanan yang *real time*.

**Kata Kunci:** E-Government, Sistem Informasi, Pelayanan Elektronik, Sistem *E-Service*.