

**ANALISIS SISTEM PAPERLESS TERHADAP EFEKTIVITAS
EFISIENSI PENGELOLAAN DOKUMEN EKSPOR STUDI
KASUS PT C.H. ROBINSON**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



ERMA MELATI NUR HIDAYAH

1231921015

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
TAHUN 2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Erma Melati Nur Hidayah

NIM : 1231921015

Tanda Tangan

A handwritten signature in black ink, consisting of a stylized 'E' followed by a loop and a horizontal stroke.

Tanggal : 20 Februari 2026

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir yang diajukan oleh:

Nama : Erma Melati Nur Hidayah

NIM : 1231921015

Program Studi : S1 Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul : Analisis Sistem *Paperless* terhadap Efektivitas dan Efisiensi pada
Pengelolaan Dokumen Ekspor di PT C.H. Robinson

telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian
persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada
Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Nelvia Sari, S. M., M.Sc.



Penguji 1 : Ir. Aurino Rilman Adam Djamaris, M.M



Penguji 2 : Arief Bimantoro Suharko, Ph.D.



Ditetapkan di Jakarta, 5 Februari 2026

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai civitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Erma Melati Nur Hidayah

NIM : 1231921015

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Non-exclusive Royalty Fee Rights)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**ANALISIS SISTEM PAPERLESS TERHADAP EFEKTIVITAS EFISIENSI
PENGELOLAAN DOKUMEN EKSPOR STUDI KASUS PT C.H.
ROBINSON**

Berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihkan media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 20 Februari 2026

Jakarta

Yang menyatakan



Erma Melati Nur Hidayah

DAFTAR ISI

ANALISIS SISTEM PAPERLESS TERHADAP EFEKTIVITAS EFISIENSI PENGELOLAAN DOKUMEN EKSPOR STUDI KASUS PT C.H. ROBINSON	i
DAFTAR ISI	v
DAFTAR BAGAN	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoretis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Definisi Konsep dan Pendekatan Teori	7
2.1.1 Digitalisasi Dokumen Ekspor	7
2.1.2 Paperless	10
2.1.3 Sistem Paperless	11
2.1.4 Efektivitas	12
2.1.5 Efisiensi	13
2.1.6 Target Implementasi Sistem Paperless oleh C.H. Robinson	16
2.1.7 Penelitian Terdahulu dan Gap Penelitian	17
2.2 Kerangka Pemikiran	20
BAB III	21
METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	21
3.2.1 Lokasi Penelitian	21
3.2.2 Waktu Penelitian	22
3.3 Pengumpulan Data	22

3.4 Jenis dan Sumber Data	24
3.5 Informan Penelitian.....	24
3.6 Operasional Indikator Penelitian.....	25
3.7 Teknik Analisis Data.....	27
BAB IV	30
HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1 Gambaran Umum PT C.H. Robinson dan Implementasi Sistem Paperless	30
4.2 Deskripsi dan Temuan Penelitian	32
4.3 Pembahasan.....	42
4.4 Relevansi Temuan dengan Rumusan Masalah	44
BAB V	47
KESIMPULAN DAN SARAN	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Keterbatasan Penelitian	47
5.3 Saran dan Implikasi Penelitian	48
DAFTAR PUSTAKA.....	50

DAFTAR BAGAN

2.1 Kerangka Berpikir.....	20
----------------------------	----

DAFTAR TABEL

3.1 Perencanaan Penelitian	19
4.1 Sebelum dan Sesudah Paperless	31