

PROSES ADMINISTRASI PEMBAYARAN JASA TERMINAL PETIKEMAS EKSPOR IMPOR PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI JAKARTA

Rika Hidayanti¹, Nadiya Lifa Ningrum², Titin Lestariningsih³,
Akademi Kelautan Banyuwangi. JL Transmigrasi No 5. Kec. Kalipuro. Banyuwangi
Email Koresponden: nadiyalifaningrum@gmail

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah (a) Memahami dan menjelaskan proses administrasi pembayaran jasa terminal petikemas ekspor impor sebelum masa pandemi dan selama masa pandemi COVID-19 (b) Mengetahui dan menjelaskan gambaran mengenai penggunaan sistem *e-Billing* dalam proses administrasi pembayaran jasa terminal petikemas. Metode penelitian kualitatif dan sampel dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling. Metode pengumpulan data: observasi, wawancara, dokumentasi, triangulasi. Temuan dari penelitian ini yakni pada proses pembayaran jasa. Mustika Alam Lestari sebelum masa pandemic COVID-19 mayoritas masih menggunakan sistem manual walaupun sudah ada sistem online, sedangkan proses administrasi pembayaran pada masa pandemic COVID-19 tetap memberlakukan sistem manual namun dengan penerapan shift kerja dan mematuhi protokol kesehatan yakni memakai masker, menggunakan *handsanitizer*, dan menjaga jarak. Para pengguna jasa diharapkan untuk lebih menggunakan sistem online *e-Billing* daripada manual untuk mewujudkan penerapan proses *e-Billing* secara menyeluruh guna memaksimalkan proses pembayaran dengan tetap mematuhi aturan pemerintah.

Kata Kunci: Proses pembayaran jasa, ekspor import.

Abstract

The purposes of this study are (a) Understand and explain the administrative process of paying for export-import container terminal services before the pandemic and during the COVID-19 pandemic (b) Knowing and explaining the description of the use of the e-Billing system in the administrative process of paying for container terminal services. The research method is qualitative and the sample in this study uses purposive sampling. Data collection methods: observation, interviews, documentation, triangulation. The findings of this study are in the service payment process. Mustika Alam Lestari prior to the COVID-19 pandemic, the majority still used the manual system even though there was an online system, while the payment administration process during the COVID-19 pandemic continued to apply a manual system but by implementing work shifts and complying with health protocols, namely wearing masks, using hand sanitizer, and keep your distance. Service users are expected to use the online e-Billing system more than the manual to realize the implementation of the e-Billing process as a whole in order to maximize the payment process while still complying with government regulations.

Keywords: Process payment services, export-import

Pendahuluan

Transportasi laut merupakan jaringan pelayanan angkutan barang dan penumpang dalam jumlah besar dengan menggunakan kapal melalui laut. Dalam Peraturan Pemerintah No. 69 Tahun 2001 pasal 1 ayat 1 Tentang Kepelabuhanan, pelabuhan merupakan tempat yang terdiri dari daratan dan perairan di sekitarnya dengan batasan-batasan tertentu sebagai tempat kegiatan pemerintah dan kegiatan ekonomi yang dipergunakan sebagai tempat kapal sandar, berlabuh, dan naik turun penumpang dan atau bongkar muat barang. Salah satu Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan yang ada di Indonesia yakni KsOP Kelas IV Waingapu yang merupakan instansi pemerintah yang bertugas melaksanakan pengawasan kegiatan yang ada di pelabuhan dan penegakan hukum di bidang keselamatan, kemanan pelayaran, selain itu juga mengkoordinasikan kegiatan pemerintah dipelabuhan serta pengaturan, pengendalian, dan pengawasan kegiatan pelabuhan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial. Pemeriksaan dokumen kapal bertujuan untuk menghindari hal yang tidak diinginkan pada saat kapal sudah berlayar atau sudah meninggalkan pelabuhan. Setiap kapal yang akan melakukan pelayaran harus memiliki (Surat Persetujuan Berlayar) SPB. Tugas dan tanggung jawab Syahbandar sangatlah penting dalam memberikan surat kelaiklautan kapal, ijin berlayar, keselamatan dan keamanan, serta seluruh kegiatan pelayaran angkutan laut di perairan Indonesia. Pada saat peneliti melakukan kegiatan pemeriksaan dokumen kapal pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Waingapu, peneliti menemukan permasalahan pada pemeriksaan dokumen kapal yaitu dokumen kapal yang habis masa berlakunya. Permasalahan yang peneliti temukan selanjutnya yaitu (Kapal Layar Motor) KLM tidak mempunyai Sertifikat Radio. peneliti menemukan kapal KLM. Putra Alfin dengan GT 66, jumlah (Anak Buah Kapal) ABK 5 orang, dinahkodai oleh Kapten Waldi ditemukan tidak memiliki sertifikat Radio. Sertifikat dan dokumen kapal (berdasarkan SV. 1935) untuk Kapal Layar Motor (KLM) dengan isi kotor lebih besar dari 35 GT s/d 150 GT harus mempunyai Surat Tanda Kebangsaan berupa

Pas Tahunan, Surat Ukur, Sertifikat Keselamatan, Sertifikat Radio, Surat Ijin Berlayar dari Syahbandar. Tujuan penelitian ini adalah (a) memahami dan menjelaskan prosedur pemeriksaan dokumen kapal pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Waingapu. (b) mengetahui kendala yang terjadi saat pemeriksaan dokumen kapal pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Waingapu. (c) menjelaskan cara meminimalisir kendala yang terjadi saat pemeriksaan dokumen kapal pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas IV Waingapu.

Ekspor merupakan total barang dan jasa yang dijual oleh sebuah negara kepada negara lain, termasuk diantara barang – barang, asuransi, dan jasa – jasa pada suatu tahun tertentu (Triyoso, 2004). Menurut Tanjung (2011) transaksi impor adalah perdagangan dengan cara memasukkan barang dari luar negeri ke dalam daerah pabean Indonesia dengan mematuhi ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang diamati. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2016). Sampel dalam penelitian ini direncanakan menggunakan *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. (Sugiyono, 2016). Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dokumen, dan triangulasi.

Hasil dan Pembahasan

Profil Perusahaan

PT Mustika Alam Lestari merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa bongkar muat. PT Mustika Alam Lestari (MAL) terpilih sebagai Multi Terminal Indonesia (MTI) dalam pengoperasian dermaga dan Lapangan Penumpukan 214 dan 300 sebagai terminal “*multipurpose*” di pelabuhan Tanjung Priok pada bulan juli 2004. PT Nusantara Pelabuhan Handal (NPH) didirikan pada Desember 2008 dengan nama PT Kharisma Mutiara Agung (KMA). Secara resmi PT Kharisma Mutiara Agung (KMA) berganti nama menjadi PT Nusantara Pelabuhan Handal (NPH) pada Desember 2016. Bentuk struktur organisasi yang ada di PT Mustika Alam Lestari Tanjung Priok adalah bentuk organisasi garis dan staf.

Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data dan informasi dari lapangan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang telah tercantum pada bab 1. Informasi lebih banyak kata – kata dari informan penelitian. Sedangkan data – data lainnya yang berupa dokumen dijadikan pendukung dalam menjawab pertanyaan penelitian. Data pendukung didapatkan dengan media wawancara, catatan lapangan serta hasil investigasi dimana peneliti mengumpulkan data – data informan penelitian dan dikonfirmasi ulang dengan informan penelitian lainnya serta membandingkan data – data pendukung seperti foto ataupun dokumen. Data atau informasi yang didapatkan tersebut diolah secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Berdasarkan hal tersebut, aktifitas dalam analisis data yaitu dengan data *reduction*, data *display*, dan penarikan kesimpulan.

Proses Administrasi Pembayaran Jasa Terminal Petikemas Ekspor Impor Sebelum Masa Pandemi dan Pada Masa Pandemi COVID-19.

Proses administrasi pembayaran jasa terminal petikemas ekspor impor di PT. Mustika Alam Lestari mayoritas masih dilakukan secara system manual walaupun di PT. Mustika Alam Lestari sudah menerapkan system online, namun dengan adanya pandemic COVID-19 ini maka terjadi pembatasan interaksi yang

merupakan tantangan bagi PT. Mustika Alam Lestari.

(a) Kondisi Umum Proses Administrasi Pembayaran Jasa Terminal Petikemas Ekspor Impor (Loket Ekspor Impor) pada PT. Mustika Alam Lestari.

“Alhamdulillah Dek, para karyawan yang ada pada terminal petikemas, dari jabatan bawah sampai atasan di PT. Mustika Alam Lestari Jakarta sudah menjalankan SOP (Standart Operating Procedur) perusahaan yang sudah ada Dek. Khususnya dalam proses pembayaran administrasinya di bagian loket. Semua karyawan sudah terfasilitasi oleh perusahaan mulai dari media dan sarana prasarananya.”

...“Dalam proses pelayanan administrasi pembayaran di loket ya dek, prioritas utama itu adalah *first come first service* dimana pelanggan yang datang terlebih dahulu yang akan dilayani duluan. Meskipun nanti dokumen dari tiap perusahaan pelanggan itu banyak dan tertumpuk tapi nanti tetap akan mendahulukan yang lebih dulu meletakkan dokumen dek. Hal ini guna mendisiplinkan kepada *customer* juga untuk antri dan menunggu dipanggil sesuai dengan giliran. Dalam kegiatan ini juga dapat dilihat bahwa karyawan juga memanfaatkan fasilitas dari perusahaan dengan maksimal”.

Berdasarkan uraian di atas, mengenai jasa terminal petikemas khususnya proses administrasi pembayaran di bagian loket pada PT. Mustika Alam Lestari, kesimpulan yang didapat dari hasil wawancara dari 3 informan tersebut mengenai kondisi pelayanan proses administrasi pembayaran ekspor impor telah diatur dalam SOP (*Standart Operating Procedur*) perusahaan dan setiap karyawan harus mematuhi aturan tersebut. Dalam hal ini karyawan PT. Mustika Alam lestari khususnya di bagian loket bertindak sebagai pemberi jasa yang mengutamakan kepuasan konsumen. Sebagai bentuk pelayanan jasa dalam persyaratan sebelum menggunakan jasa terminal yang ada di PT. Mustika Alam Lestari Jakarta.

Prosedur Dalam Pelayanan Proses Administrasi Pembayaran Jasa Terminal Petikemas Pada PT. Mustika Alam Lestari sebelum Pandemi COVID-19.

(b) Prosedur Dalam Pelayanan Proses Administrasi Pembayaran Jasa Terminal

Petikemas Pada PT. Mustika Alam Lestari sebelum Pandemi COVID-19.

“Gini ya Nak, berdasarkan prosedur pelayanan di loket pembayaran jasa terminalnya di PT. Mustika Alam Lestari sendiri sistemnya itu sudah ada ketetapan yang baik yang online maupun yang manual mulai dari penyerahan dokumen petikemas ke petugas loket, lalu diperiksa apakah petikemas sudah dapat diambil jika kegiatan itu merupakan kegiatan impor. Tapi kalau ekspor hanya menyerahkan dokumen muatan ke petugas loket tanpa pengecekan posisi petikemasnya.”.

...“untuk prosesnya ya , seperti yang sudah kamu ketahui jika dokumen sudah diserahkan dan mendapat rincian tariff yang harus dibayarkan maka setelah itu pengguna jasa membayarkan tanggungan pembayaran tersebut ke petugas kasir. Lalu petugas kasir akan mencetak dan memberikan tand bukti pembayaran yang disebut *invoice* dan diserahkan kembali ke petugas loket untuk ditukar dengan SP2 (Surat Penyerahan Petikemas) untuk yang kegiatan impor dan KE (Kartu Ekspor) untuk yang kegiatan ekspor. Nah, dua kartu itulah yang akan jadi bukti di bagian gate untuk truk (pengguna jasa) agar bisa masuk area lapangan penumpukan PT. Mustika Alam Lestari ”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, sesuai pada responding dijelaskan bahwa setelah dokumen diserahkan kepada pihak loket maka petugas loket akan mencetak proforma nota atau rincian tariff yang harus dibayar oleh pengguna jasa.

(c) Kondisi Pelayanan Proses Administrasi Pembayaran Jasa Terminal Ekspor Impor Pada Masa Pandemi COVID-19 di PT. Mustika Alam Lestari.

...“iya Nak, kan setiap hari disini melayani orang – orang dengan interaksi langsung. Memang sudah ada system online tapi belum digunakan semua pelanggan. Jadi kalau mau menerapkan *Physical Distancing* di bagian loket karyawan tetap masuk namun dibatasi atas jam kerjanya dengan shift kerja untuk mengurangi interaksi sosial. Dengan hal ini karyawan tetap bisa masuk dengan tetap mematuhi protocol kesehatan”.

...“Ya kami sebagai karyawan hanya mengikuti keputusan perusahaan karena memang kegiatan ekspor impor logistic setiap harinya itu sangat padat. Maka dari itu setiap bagian tidak bisa menanganinya kalau kami tidak di

kantor. Kan, kalau di rumah kami tidak bisa mengakses internet walau secara online. Contohnya kalau di loket pembayaran kami tidak bisa full 24 jam akses internet, kalau di lapangan tidak bisa melakukan kegiatan bongkar muat, kayak alat kan tidak bisa dioperasikan dari rumah. Jadi perusahaan tetap patuh dengan penerapan *physical distancing*, memakai masker, dan pengecekan suhu. Kami dibagi shift kerja untuk penanganan tugas loket. Ini dilakukan agar petugas loket tetap memenuhi tugasnya di perusahaan, membatasi pengguna jasa untuk datang ke loket namun menekankan mereka agar tetap melakukan pembayaran dengan sistem akses online”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dari uraian tersebut terkait dengan penerapan penanganan bongkar muat menjadi alasan utama tidak diberlakukannya *work from home*. PT. Mustika Alam Lestari hanya menerapkan *physical distancing* dan cara – cara lain untuk menghindari penyebaran COVID-19 yakni dengan membuat akses online untuk para pengguna jasa dengan karyawan loket sebagai server akses di bidangnya masing-masing. Berdasarkan hal tersebut maka PT. Mustika Alam Lestari berpikir keras dalam memberikan pelayanan ekspor impor khususnya pada pelayanan administrasi pembayaran ekspor impor bagian loket guna agar *customer* dan karyawan tetap sama – sama menjaga keselamatan atas adanya wabah COVID-19 yang mengganggu kegiatan pelayanan seperti yang sudah biasa dilakukan sebelum pandemic tanpa harus membantah peraturan pemerintah terkait penyebaran COVID-19.

Proses Administrasi Pembayaran Jasa Terminal Petikemas Ekspor Impor Sebelum Masa Pandemi dan Pada masa Pandemic Covid 19 Di PT Mustika Alam Lestari

Proses administrasi pembayaran jasa di PT Mustika Alam Lestari menerapkan 2 sistem proses pembayaran yakni system manual dan system online. Namun system online masih tidak digunakan secara maksimal oleh pengguna jasa terkait para pengguna jasa yang kurang mengerti teknologi. Sedangkan pada proses manual, administrasi terjadi di bagian loket ekspor impor yang merupakan tempat berlangsungnya transaksi administrasi pembayaran jasa terminal petikemas di PT

Mustika Alam Lestari yang dibagi menjadi Locket satu loket, dua, dan loket tiga. Dalam hal ini proses administrasi pembayaran jasa terminal petikemas ekspor-impor yang berada di loket ditangani oleh beberapa orang terkait yang dibagi menjadi dua orang di loket satu, satu orang di loket dua dan satu orang di loket tiga dengan tiga shift dan tiga group yang berbeda pada loket satu dan loket tiga.

a. Kondisi Umum Proses Administrasi Pembayaran Jasa Terminal petikemas Ekspor Impor (Loket Ekspor Impor) pada PT. Mustika Alam Lestari.

PT Mustika Alam Lestari Jakarta melaksanakan perusahaan jasa terminal petikemas khususnya pada pelayanan proses administrasi pembayaran jasa terminal sudah menjalankannya sesuai prosedur yang ada. Berdasarkan hal ini, semua itu tidak terlepas dari kinerja karyawan pada saat melaksanakan pekerjaannya dan selalu menjalankan kewajiban sesuai dengan SOP (*Standart Operating Procedur*) dari perusahaan serta menjalankan perintah dari atasan.

b. Prosedur Dalam Pelayanan Proses Administrasi Pembayaran Jasa Terminal Petikemas Pada PT. Mustika Alam Lestari sebelum Pandemi COVID-19.

Berdasarkan hasil dari data primer yakni wawancara dan observasi PT. Mustika Alam Lestari Jakarta terkait dengan pelayanan proses administrasi pembayaran jasa terminal petikemas ekspor impor sebelum masa pandemic COVID-19 yakni sudah menjalankan prosedur sesuai dengan ketetapan prosedur dari perusahaan yakni dengan system manual walaupun sudah ada system baru berbasis online namun pengguna jasa lebih memilih menggunakan system manual dimana pengguna jasa harus datang langsung ke perusahaan untuk melakukan kegiatan administrasi pembayaran tersebut. Hal ini didukung dengan adanya bagan arus yang sudah ditetapkan oleh perusahaan dalam data sekunder yang didapat oleh peneliti dari website PT. Mustika LAM Lestari Jakarta tentang bagan arus pelayanan ekspor impor di PT. Mustika Alam Lestari.

c. Kondisi Pelayanan Proses Administrasi Pembayaran Jasa Terminal Ekspor Impor Pada Masa Pandemi COVID-19 di PT. Mustika Alam Lestari.

Berdasarkan hasil wawancara dari informan 1, 2, dan 3 secara triangulasi sumber dapat dijelaskan bahwa PT. Mustika Alam Lestari Jakarta dalam memberikan pelayanan ekspor impor khususnya pada pelayanan administrasi pembayaran ekspor impor dengan proses manual pada bagian loket menggunakan cara *physical distancing*, menggunakan masker saat bekerja, menggunakan *handsanitizer* dan rajin mencuci tangan tangan oleh karyawan maupun pengguna jasa Terkait *physical distancing* antara pengguna jasa dengan petugas loket, dimana PT Mustika Alam Lestari tetap memberlakukan agar karyawan tetap masuk namun dengan adanya pembatasan jam kerja (Shift Kerja). Hal ini dimaksud agar karyawan tetap memenuhi tanggung jawab dalam tugas di perusahaan dengan menjadi server untuk para pengguna jasa.

Upaya dalam mengoptimalisasikan pelayanan proses administrasi pembayaran jasa terminal petikemas ekspor impor di PT. Mustika Alam Lestari Pada Masa Pandemi COVID-19.

Hasil pembahasan sebagai upaya untuk memberikan pelayanan proses administrasi pembayaran jasa terminal petikemas untuk menunjang kontinuitas kegiatan ekspor impor pada masa pandemi COVID-19 di PT Mustika Alam Lestari yakni dengan cara pemberian peraturan baru untuk penerapan *e-Billing* yakni *e-Billing* wajib diterapkan bagi seluruh pelanggan PT. Mustika Alam Lestari Jakarta. Dalam hal ini penggunaan *e-Billing* dimaksudkan untuk meminimalisir terjadinya interaksi social antara pengguna jasa dengan petugas loket ekspor impor serta mengoptimalisasikan penggunaan *e-Billing* yang kurang diminati dengan cara administrasi pembayaran via online. Jadi, pengguna jasa hanya perlu mengakses website di PT. Mustika Alam Lestari dan bisa bekerja dari rumah bagi para pengguna jasa dan karyawan tetap masuk sebagai pengoperasian server dari tiap bagian loket ekspor impor. Sehubungan dengan temuan dari hasil observasi dan dibuktikan dengan hasil wawancara informan 1, 2, dan 3 secara triangulasi, bahwa *e-Billing* mempunyai manfaat yang lebih efisien untuk mengoptimalkan proses administrasi pembayaran jasa terminal petikemas ekspor

impor selama pada masa pandemic COVID-19. Terkait dengan adanya pandemic maka *e-Billing* dibutuhkan untuk menunjang aktivitas dalam pembayaran. Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi mengenai tata cara penggunaan *e-Billing* di PT. Mustika Alam Lestari sudah disajikan dalam bentuk website.

Sebagai langkah perusahaan untuk lebih meningkatkan system kerjasama antar instansi terkait dengan jangkauan yang lebih mudah dan luas dalam segi kedisiplinan dan validasi data pada PT. Mustika Alam Lestari Jakarta. *E-Billing* ini diharapkan bisa memperlancar arus pelayanan proses administrasi pembayaran tanpa tatap muka dan bisa diakses oleh pengguna jasa dimanapun dan kapanpun dalam menunjang kepuasan konsumen. Selain membatasi interaksi social dengan *physical distancing* dengan adanya *e-Billing*, namun karyawan harus tetap waspada dan mematuhi protokol kesehatan dengan memakai masker, pengecekan suhu, dan memakai *handsanitizer* guna memutus rantai COVID-19 dan tetap memberikan pelayanan yang maksimal bagi pengguna jasa di PT. Mustika Alam Lestari Jakarta.

Kesimpulan

Proses administrasi pembayaran jasa terminal petikemas ekspor impor selama masa pandemic Covid-19 Di PT. Mustika Alam Lestari Jakarta, maka penulis dapat disimpulkan sebagai berikut (a) Proses administrasi pembayaran jasa terminal petikemas ekspor impor di PT Mustika Alam Lestari Jakarta menggunakan 2 sistem yakni manual dan online. Pengguna jasa lebih memilih menggunakan system manual daripada system online. Pada masa pandemi COVID-19 PT Mustika Alam Lestari dapat disimpulkan bahwa prosesnya sebagai berikut (1) Pada kondisi sebelum pandemic, sistem administrasi yang digunakan oleh perusahaan sudah ada system online namun banyak yang menggunakan system offline bersifat manual sesuai SOP serta didukung dengan fasilitas yang memadai yang ada di perusahaan PT. Mustika Alam Lestari. (2) Prosedur yang diterapkan untuk kegiatan proses pembayaran jasa terminal petikemas ekspor impor sudah ditetapkan dalam arus pelayanan ekspor

impor dengan proses manual namun ada juga system prosedur pada system online walaupun kurang diminati oleh pengguna jasa. Tempat dilakukannya proses tersebut dibagi menjadi 3 bagian yaitu loket 1, loket 2 dan loket 3 dengan tugas yang berbeda. Pengguna jasa datang langsung ke bagian loket ekspor impor untuk melakukan administrasi pembayaran secara tatap muka. (3) Pada saat masa pandemic COVID-19 perusahaan mempunyai masalah berupa tantangan terkait pembatasan interaksi social dengan para pengguna jasa sebagai bentuk partisipasi perusahaan dalam memutus rantai penyebaran COVID-19 bagi pengguna jasa yang masih menggunakan system manual tapi tetap menerapkan system shift kerja serta protokol kesehatan. (b) Sehubungan dengan adanya masalah pada PT. Mustika Alam Lestari, maka proses administrasi pembayaran jasa terminal petikemas harus dimaksimalkan dengan lebih mengutamakan penggunaan *e-Billing* selama masa pandemic COVID-19. Pada Penggunaan *e-Billing* perlu dukungan dari semua pihak baik pengguna jasa maupun pihak perusahaan agar dapat diakses oleh pengguna jasa secara menyeluruh guna mewujudkan proses pembayaran yang lebih mudah dengan tetap mematuhi peraturan pemerintah terkait *physical distancing* dalam memutus penyebaran COVID-19. Pada hal ini sesuai dengan hasil wawancara dari informan 1, 2 dan 3 dan triangulasi secara sumber terkait proses pembayaran *e-Billing* serta divalidkan oleh teori yang ada pada bab 2 tentang manfaat *e-Billing* yang sesuai dengan keinginan perusahaan untuk mengoptimalkan proses pembayaran pada masa pandemic COVID-19 di PT. Mustika Alam Lestari.

Daftar Referensi

- Arikunto. 2013. *Prosedur Suatu Pendekatan Praktek*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Estberg, Kristin G. 2002. *methods ins ,social research*. MC Graw Hill, Newyork
- Fidel, Miro. 2012. *Pengantar Sistem Transportaivi*. PT. Gelora Aksara Pratama, Erlangga, Jakarta

Glossary. 2003. *Pengantar Sistem Pembangunan. Bang For International Settlement*. Jakarta

Guitian.1998. *Media Belajar Aplikasi*. Rraja Grafika Persada.Jakarta

Kramadibrata, Soedjono. 2002. *Perencanaan Pelabuhan*. Institut Teknologi Bandung, Bandung

Lasse. D.A. 2014. *Manajemen Bisnis Transportasi Laut dan Klaim*, PT. Rajagafindo Persada, Jakarta

Mishkin 2001. *The Economics Of Many Banking And Financial Markets*.Addison Wesley Longman. Colombia Univercity. Colombia

Montes, Negret.1994. *Modernizing Payment System in Emerging Economics* Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta Bandung, CV.Bandung

Susilo, Andi. 2008. *Buku Pinta Ekspor Impor*. Transmedia Pustaka.Bandung Suyono. 2005. *Shiping Pengangkutan Iniermoda Ekspor Impor Melalui Laut*. PPM. Jakarta

Tanjung, Hafiz. 2011. *Akuntansi, Transparansi, Dan Akuntabilitas Keuangan Publik*. PPFE UGM.Yogyakarta

Analisis Kausalitas Antara Ekspor Dan Pelabuhan Ekonomi Di Negara Asean. **FE USU. Medan**

Widjaja clan Yani, 2000. Perdagangan Internasional dan Resiko Ekspor Impor, Jakarta

Peraturan Jenderal Pajak No 26 talum 2014 pasal ayat I tentang *Penerimaan Pembayaran elektronik*

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tentang *Kas'us Periamu Crow Virus di Indonesia 2020*.

www.kemkes.go.id

(Diakses pada tanggal 22 Maret 2020, pukul 19.00)

World Health Organization tentang *Pengertian dan Penyebab Corona Virus*.
[haps://www.who.int/emergencies/disease/novel-coronavirus2019](https://www.who.int/emergencies/disease/novel-coronavirus2019)

(Diakses pada tanggal 17 Juni 2020, jam 19.30)