

ABSTRAK

PT. Globelink Sea and Air Freight Indonesia merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa angkutan darat, laut dan udara yang meliputi jasa ekspor dan impor barang ke luar negeri atau dalam negeri. Perusahaan ini harus mampu melihat peluang dan mampu bersaing dengan perusahaan lain di Jakarta dan sekitarnya khususnya. PT. Globelink Sea and Air Freight Indonesia masih menggunakan pembuatan dokumen secara manual dan pekerjaannya masih kurang terorganisir secara rapi, oleh karena itu harus dibutuhkan adanya sebuah sistem secara terkomputerisasi dalam hal melakukan pembuatan dan penyimpanan dokumen. *E-Document* merupakan sistem yang akan membantu dalam mengurus dan menyelesaikan analisa masalah dalam proses yang dilakukan apakah sudah maksimal sesuai prosedur. Setelah dilakukan observasi pada perusahaan tersebut, muncul adanya kendala di dalam pekerjaan yang dilakukan di antaranya seperti : masih rendahnya kedisiplinan kerja, administrasi masih belum terstruktur rapi, perangkat kerja yang masih teknologi standar, dengan terjadinya kendala tersebut, penulis mencoba menganalisis proses bisnisnya dengan menggunakan metode *fishbone diagram* tujuan dari tugas akhir ini adalah peneliti ingin mengetahui analisis proses bisnis ekspor dan impor, segala kendala-kendala atau permasalahan yang dihadapi, serta memperoleh informasi kinerja PT. Globelink Sea and Air Freight Indonesia melalui analisis *fishbone* dan dari hasil penelitian ini hasil yang ingin dicapai adalah adanya program aplikasi agar administrasi rapi, proses bisnis ekspor impor terprogram dengan baik dan sistem yang terjadwal.

Kata Kunci : *E-Documentation, Ekspor dan Import, Fishbone Diagram.*