

e-ISSN: 2964-6057, p-ISSN: 2964-6065

DOI: <https://doi.org/10.38035/jhesm.v1i4>

Received: 20 Oktober 2023, Revised: 22 November 2023, Publish: 23 Desember 2023

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



Analisis Efisiensi Operasional, Intergrasi Teknologi dan Kualitas Layanan terhadap Kinerja Perusahaan Freight Forwarding Multimoda

Muhammad Tohir¹, Alfredo Gracean Ataupah²

¹Institut Transportasi Dan Logistik Trisakti, Program Studi Manajemen Logistik, Jakarta, Indonesia

²Institut Transportasi Dan Logistik Trisakti, Program Studi Manajemen Logistik, Jakarta, Indonesia, alfredgracean7@gmail.com

Corresponding author: alfredgracean7@gmail.com¹

Abstract: *The Effect of Operational Efficiency, Technology Integration and Service Quality on the Performance of Multimodal Freight Forwarding Companies is a scientific article of literature study within the scope of the field of science. The purpose of this article is to build a hypothesis of the influence of independent variables on the dependent variable that will be used in subsequent research. The object of research on online media libraries, Google Scholar, Semantic Scholar, Elsevier, Zotero and other online journal media. Research methods with library research sourced from e-books and scientific journals. Qualitative descriptive approach analysis. The results of this article: 1) Operational Efficiency affects the Performance of Multimodal Freight Forwarding Companies; 2) Technology Integration affects the Performance of Multimodal Freight Forwarding Companies; and 3) Service Quality affects the Performance of Multimodal Freight Forwarding Companies.*

Keyword: *Kinerja Perusahaan Freight Forwarding Multimoda, Efisiensi Operasional, Intergrasi Teknologi, Kualitas Layanan*

Abstrak: Pengaruh Efisiensi Operasional, Intergrasi Teknologi dan Kualitas Layanan terhadap Kinerja Perusahaan Freight Forwarding Multimoda adalah artikel ilmiah studi pustaka dalam ruang lingkup bidang ilmu. **Tujuan** artikel ini membangun hipotesis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang akan digunakan pada riset berikutnya. **Objek riset** pada pustaka media online, *Google Scholar, Semantic Scholar, Elsevier, Zotero* dan media jurnal *online* lainnya. **Metode riset dengan library research** bersumber dari *e-book* dan jurnal ilmiah. **Analisis** pendekatan deskriptif kualitatif. **Hasil** artikel ini: 1) Efisiensi Operasional berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan Freight Forwarding Multimoda; 2) Intergrasi Teknologi berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan Freight Forwarding

Multimoda; dan 3) Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan Freight Forwarding Multimoda.

Kata Kunci: Kinerja Perusahaan Freight Forwarding Multimoda, Efisiensi Operasional, Intergrasi Teknologi, Kualitas Layanan

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah.

Saat ini, karena Indonesia adalah negara dengan volume perdagangan yang tinggi, perusahaan angkutan yang dapat membantu ekspor dari A hingga Z sangat diperlukan. Pengangkut barang sangat penting dalam hal ini. Sebagai penghubung antara impor dan ekspor. Perdagangan internasional biasanya lebih sulit daripada perdagangan lokal karena jarak batas negara yang terpisah antara penjual dan pembeli, yang membuat pengiriman barang lebih sulit dan memakan waktu. Peraturan dan hukum perdagangan antar negara berbeda, jadi eksportir dan importir harus mematuhi dan menyelesaikan ketentuan yang disepakati bersama agar proses ekspor-impor lebih lancar. (Mahadeva 2020)

Strategi pemasaran mencakup garis besar tindakan yang akan digunakan untuk memasarkan Perusahaan. Kondisi persaingan dan lingkungan yang terus berubah dapat mempengaruhi strategi yang akan digunakan untuk mencapai tujuan. Sebelum menggunakan strategi pemasaran, suatu perusahaan harus memeriksa kondisi pasar untuk mengetahui posisinya di pasar. Tujuannya adalah untuk menentukan kegiatan pemasaran apa yang tepat untuk diterapkan di pasar tersebut. Jika semua langkah-langkah dilakukan dengan benar, strategi pemasaran dapat dianggap berhasil jika tingkat kepuasan yang diharapkan oleh suatu perusahaan tercapai. Artinya, kepuasan pelanggan adalah tujuan dari sasaran pemasaran suatu produk yang dimaksud. Dengan demikian, banyak bisnis terus mengembangkan strategi pemasaran terbaik mereka untuk tetap bersaing di pasar internasional. (Zulkifli 2017)

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 4 Tahun 2012 mengatur kelebihan muatan angkutan barang mengenai berat muatan dan sanksi. Diberikan adalah sanksi denda. Sanksi ini berlaku untuk pengemudi, perusahaan angkutan umum, atau pemilik barang yang mengangkut barang dengan muatan yang melebihi 5% sampai dengan 25% dari JBI. Denda yang dikenakan tergantung pada kategori barang yang bersangkutan. Kerusakan konstruksi jalan menghemat uang karena jarak tempuh yang lebih lama, pemborosan bahan bakar, waktu perjalanan yang lebih lama, dan kerusakan suku cadang yang lebih cepat. Kelebihan muatan truk harus dikurangi agar jalan tidak rusak terlalu cepat dan dapat bertahan lama. (Putranto 2018)

METODE

Metode penyusunan artikel literature review adalah dengan metode kajian pustaka artikel terdahulu yang relevan dengan pembahasan variabel di Analisa secara kualitatif berdasarkan temuan dari Google Scholar, Semantic Scholar, Elsevier dan media publikasi jurnal online lainnya. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah literatur review atau kajian kepustakaan. Literature review merupakan suatu penelusuran dan penelitian kepustakaan dengan cara membaca dan menelaah berbagai jurnal, buku, dan berbagai naskah terbitan lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian untuk menghasilkan sebuah tulisan yang berkenaan dengan suatu topik atau isu tertentu.

Peneliti menggunakan data primer dan data kualitatif untuk menyusun jurnal ini. Informasi sekunder, yang mencakup data yang dikumpulkan melalui wawancara dan pengamatan di lapangan, serta dengan membaca, mempelajari, dan mengutip literatur, buku,

majalah, dan internet tentang topik yang dibahas. (firda putri efendi, Utami, and Mursyidto 2012)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan fenomena, tujuan, dan alat analisis yang digunakan dalam menganalisa artikel terdahulu, maka hasil penelitian tersebut dapat ditarik instisari sebagai berikut:

Kinerja Perusahaan Freight Forwarding Multimoda

Kesesuaian proses dan evaluasi kinerja operasi internal perusahaan dari segi biaya, pelayanan pelanggan, pengiriman barang, kualitas, fleksibilitas, dan kualitas proses barang atau jasa dikenal sebagai kinerja operasional. Kinerja adalah apa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan dalam jangka waktu tertentu dengan mengacu pada standar yang ditetapkan. Kinerja juga mencakup rencana dan implementasi organisasi. Implementasi dilakukan oleh karyawan yang memiliki kemampuan, kompetensi, dorongan, dan kepentingan untuk melakukannya. Kinerja adalah hasil yang dapat dicapai oleh individu atau perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab mereka masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Kinerja ini tidak melanggar hukum, tidak bertentangan dengan etika, atau melanggar moral. Selain memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin meningkat, perusahaan harus dapat beradaptasi dengan memaksimalkan kinerja operasionalnya. (Mawardi 2022)

Kinerja Perusahaan Freight Forwarding Multimoda sebelumnya Kinerja bisnis akan memengaruhi kecepatan aliran barang ekspor-impor. Semakin baik kinerja bisnis, semakin cepat aliran barang ekspor-impor berjalan. Kinerja adalah hasil yang dapat dicapai oleh individu atau perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab mereka masing-masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Kinerja ini tidak melanggar hukum, tidak bertentangan dengan etika, atau melanggar etika. Selain memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin meningkat, perusahaan harus dapat beradaptasi dengan memaksimalkan kinerja operasionalnya. Kinerja operasional dapat didefinisikan sebagai kinerja yang baik dalam produksi, pemasaran, dan manajemen yang akan memberikan suatu perusahaan keunggulan kompetitif. (Merangin 2018)

Efisiensi Operasional

Sistem pelayanan jasa yang efektif dan efisien yang terletak dalam jaringan sistem yang terintegrasi dan harmonis, tersebar di seluruh Indonesia dan di luar negeri. Ketentuan Sistem ini dimaksudkan untuk memberikan pedoman untuk perencanaan, pengembangan, penyelenggaraan, dan penataan jaringan transportasi agar mampu mewujudkan penyediaan jasa transportasi sesuai dengan tingkat kebutuhan, lancar, tertib, dan teratur. Secara khusus, sasaran Sistem adalah untuk menciptakan penyelenggaraan transportasi yang efektif yang memiliki kapasitas mencukupi, terpadu, tertib, dan teratur, lancar, cepat, tepat, dan sesuai. (Wibowo and Chairuddin 2017)

Efisiensi Operasional

Sebelumnya manfaat dapat dirasakan secara langsung atau tidak langsung, dalam skala jangka pendek atau panjang. apakah diukur atau tidak Kemampuan ekonomi dan finansial Kebijakan tersebut dapat memiliki dampak fiskal yang signifikan untuk klien, seperti yang ditunjukkan oleh keuntungan dan kerugian untuk klien swasta dan pendapatan atau utang untuk klien publik. Kebijakan tersebut juga dapat memiliki dampak ekonomi yang signifikan untuk klien, karena mereka dapat mempengaruhi perekonomian sebuah wilayah. Banyak kebijakan

dan program memiliki dampak fiskal dan ekonomi, dan hal ini harus dievaluasi dengan menggunakan semua kriteria yang ada. Kriteria ini lebih menekankan pada aspek efisiensi dari setiap alternatif kebijakan publik untuk mencapai tujuannya. (Mulyani 2013)

Integrasi Teknologi

Di era modern ini, meskipun tidak disadari, dampak dari revolusi teknologi, telekomunikasi, dan transportasi atau Selain dikenal sebagai revolusi 3T, telah menjadi kenyataan dalam kehidupan sehari-hari orang. Pengangkutan kadang-kadang memerlukan lebih dari satu moda transportasi, terutama untuk pengiriman barang antarpulau dan bahkan antara negara. Dalam situasi seperti ini, menyusun dokumen untuk setiap jenis transportasi akan sangat sulit dan memakan waktu, waktu, dan biaya. (Tri Susdarwono 2020)

Integrasi Teknologi

Sebelumnya Menurut Hecksher dan Ohlin, faktor proporsi adalah inti dari teori kontemporer tentang perdagangan internasional. Mengatakan bahwa, karena faktor produksi yang berbeda, ada perbedaan dalam biaya peluang antara negara-negara. Teori ini menyatakan bahwa negara-negara dengan faktor produksi yang berbeda akan mengeksport produk yang lebih intensif. Oleh karena itu, teori ini menekankan peran yang saling berkaitan antara bagian-bagian yang dapat menghasilkan faktor produksi yang berbeda. dibeli di berbagai negara dan dalam proporsi yang digunakan dalam pembuatan berbagai jenis barang. (AN, Maulana, and Rizaldi 2019)

Kualitas Layanan

Pada pemasaran jasa, layanan konsumen (customer service) didefinisikan sebagai kegiatan distribusi dan logistik yang memberikan layanan kepada pelanggan dengan tujuan untuk mencapai kepuasan pelanggan. Layanan konsumen mencakup aktivitas untuk memberikan kegunaan waktu dan tempat, termasuk pelayanan pratransaksi, saat transaksi, dan pascatransaksi. Kegiatan pratransaksi atau sebelum transaksi turut mempengaruhi kegiatan transaksi dan setelah transaksi, jadi kegiatan pendahuluannya harus sebaik mungkin untuk mendapatkan respons yang baik dan loyalitas yang tinggi dari pelanggan. (Zulkifli 2017)

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan nilai signifikansi pada pengendalian operasional. Akibatnya, kinerja perusahaan logistik sangat dipengaruhi oleh pengendalian operasional. Kinerja perusahaan sangat dipengaruhi oleh pengendalian operasional. Menurut penulis pengendalian operasional sering dikaitkan dengan kinerja perusahaan, dengan asumsi bahwa lebih banyak pengendalian operasional berarti lebih baik kinerja perusahaan. Penemuan ini juga didukung oleh penelitian Tranggona dan Kartika (2008) yang menemukan bahwa pengendalian operasional memiliki efek positif pada kinerja perusahaan. Suatu komponen yang mendorong adalah pengendalian operasional. (Sumeekar et al. 2022)

Pengaruh Efisiensi Operasional terhadap Kinerja Perusahaan Freight Forwarding Multimoda.

Transportasi barang sangat penting karena ketersediaan barang tidak merata di berbagai tempat. Dalam pemindahan barang dari satu tempat ke tempat lain untuk memperbaiki ketidakseimbangan. Transportasi barang memiliki dampak baik dan buruk. Dampak yang paling umum adalah polusi udara, kebisingan, penggunaan lahan, air, dan sumber daya, dan kontribusi terhadap penciptaan kekayaan. Sebaliknya, dampak negatif terhadap lingkungan yang disebabkan oleh keputusan transportasi yang dibuat masih banyak diabaikan oleh

sebagian besar perusahaan. Akibat dampak sektor jasa seperti transportasi barang, tanggung jawab lingkungan perusahaan masih kurang dipertimbangkan dalam strategi mereka. (Itb, Itb, and Itb 2013)

Pengaruh Intergrasi Teknologi terhadap Kinerja Perusahaan Freight Forwarding Multimoda.

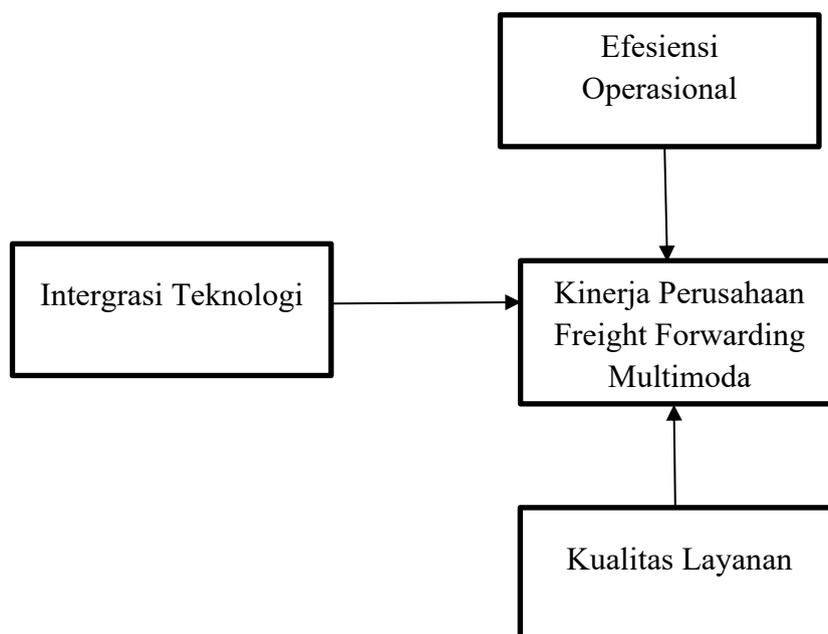
Selain itu, sangat penting untuk bekerja sama dengan perusahaan di seluruh negeri dan di luar negeri untuk memastikan bahwa lulusan siap bekerja dan siap untuk bekerja di industri transportasi dan logistik. Selanjutnya, memberikan beasiswa kepada siswa baru yang berprestasi baik dan siswa dengan indeks prestasi kumulatif tertinggi. Untuk menghasilkan lulusan terbaik dan siap pakai, diperlukan peningkatan sarana dan prasarana berskala internasional serta peningkatan sumber daya manusia saat ini, termasuk dosen dan karyawan. Menghadapi tantangan di era global saat ini, perguruan tinggi menghadapi banyak tantangan dan peluang. Selain itu, karena kondisi saat ini telah berubah dengan cepat karena kemajuan teknologi dan informasi, perlu bekerja keras untuk mengatasi masalah eksternal. (Yanti 2022)

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kinerja Perusahaan Freight Forwarding Multimoda.

Kepuasan pelanggan adalah evaluasi yang dilakukan setelah pembelian produk, di mana alternatif yang dibeli setidaknya sama atau melebihi harapan pelanggan. Sejauh mana kinerja produk memenuhi harapan pembeli, maka pembeli merasa puas atau sangat gembira. Dalam penelitian ini, kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil mereka dengan. Ketidakpuasan bersamaan dengan harapan. Ketidaksesuaian yang dirasakan antara kinerja produk yang sebenarnya dan harapan sebelumnya setelah pemakaiannya disebut kepuasan pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa adalah komponen utama yang menentukan kepuasan pelanggan. 1. Tanggapan layanan; 2. Kecepatan transaksi; 3. Kesetiaan; 4. Profesionalisme; dan 5. Kepuasan penuh pelanggan adalah metrik kepuasan pelanggan. (Veronica, Senna, and Marlita 2018)

Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan temuan rumusan masalah, penelitian terdahulu yang sangat relevan dan pembahasan penelitian, maka tersusun kerangka konseptual artikel ini seperti gambar 1.



Gambar 1: Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar kerangka konseptual di atas, maka: Efisiensi Operasional, Integrasi Teknologi, dan Kualitas Layanan berpengaruh terhadap Kinerja Perusahaan Freight Forwarding Multimoda. Selain dari tiga variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat yaitu Kinerja Perusahaan Freight Forwarding Multimoda, masih ada beberapa variabel lain yang dapat mempengaruhi Kinerja Perusahaan Freight Forwarding Multimoda.

KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan, hasil dan pembahasan maka kesimpulan artikel ini adalah untuk merumuskan hipotesis untuk riset selanjutnya, yaitu:

1. **Efisiensi Operasional:** Efisiensi operasional memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja perusahaan freight forwarding multimoda. Perusahaan yang dapat mengoptimalkan proses operasional mereka cenderung memiliki kinerja yang lebih baik. Ini termasuk pengurangan biaya, peningkatan produktivitas, dan waktu pengiriman yang lebih cepat.
2. **Integrasi Teknologi:** Integrasi teknologi memainkan peran krusial dalam meningkatkan kinerja perusahaan. Penggunaan teknologi informasi dan sistem manajemen logistik yang terintegrasi membantu dalam meningkatkan visibilitas rantai pasokan, mengurangi kesalahan, dan memungkinkan pelacakan yang lebih akurat serta respons yang lebih cepat terhadap perubahan permintaan pasar.
3. **Kualitas Layanan:** Kualitas layanan yang tinggi berdampak positif pada kinerja perusahaan. Kepuasan pelanggan yang meningkat melalui pelayanan yang cepat, aman, dan dapat diandalkan mendorong loyalitas pelanggan dan merekomendasikan perusahaan kepada klien potensial lainnya.
4. **Hubungan Antar Variabel:** Terdapat interaksi positif antara efisiensi operasional, integrasi teknologi, dan kualitas layanan yang secara bersama-sama meningkatkan kinerja perusahaan. Sinergi antara ketiga faktor ini menciptakan lingkungan operasi yang lebih efektif dan efisien.
5. **Implikasi Manajerial:** Manajemen perusahaan harus fokus pada peningkatan efisiensi operasional melalui pengelolaan sumber daya yang lebih baik dan adopsi teknologi terbaru. Selain itu, peningkatan kualitas layanan melalui pelatihan staf dan peningkatan sistem layanan pelanggan juga penting. Perusahaan perlu mengadopsi strategi yang holistik untuk mengintegrasikan teknologi dengan proses operasional dan layanan pelanggan untuk mencapai kinerja yang optimal.

Kesimpulan ini menunjukkan bahwa untuk mencapai kinerja yang optimal, perusahaan freight forwarding multimoda harus mengelola efisiensi operasional, integrasi teknologi, dan kualitas layanan secara bersamaan.

DAFTAR PUSTAKA

- AN, Charles, Galih Maulana, and Wynd Rizaldi. 2019. "Formulasi Strategi Bisnis Untuk Pengiriman Ekspor Udara." *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik* 5 (3): 339–52.
- firda putri efendi, Rizkia Hilmi Utami, and Muhammad Imam Mursyidto. 2012. "No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析 Title." *Skripsi Universitas Negeri Malang* 39 (1): 1–15. <http://dx.doi.org/10.1016/j.biochi.2015.03.025><http://dx.doi.org/10.1038/nature10402><http://dx.doi.org/10.1038/nature21059><http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127><http://dx.doi.org/10.1038/nrmicro2577>

- Ahttp://.
- Itb, Pengembangan Kebijakan, Pengembangan Kebijakan Itb, and Pengembangan Kebijakan Itb. 2013. "Respon Kebijakan Green Freight Transport the Influence of Freight Forwarder ' S Environmental Commitment To-" 25.
- Mahadeva, Lucky Kristi. 2020. "Analisa Strategi Perusahaan Freight Forwarder Dengan Pendekatan Metode SWOT Dan AHP," 1–80. https://repository.its.ac.id/73612/1/09211750014021-Master_Thesis.pdf.
- Mawardi, Kholid. 2022. "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Operasional Perusahaan Freight Forwarding Dalam Menunjang Kegiatan Ekspor." *Ekonomi ,Bisnis Dan Manajemen* 1 (1): 39–56.
- Merangin. 2018. "Bab I 'با حض خ ي'." *Galang Tanjung*, no. 2504, 1–9.
- Mulyani, Wiwi. 2013. "No Title66 עלון הנטע." תמונת מצב: ענף הקיורי (1997): 39–37.
- Putranto, Kurniawan. 2018. *Analisa Integrasi Manajemen Transportasi Dan Biaya Operasional Kendaraan Angkutan Barang Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Angkutan Barang Berkelanjutan (Studi Empiris Di Provinsi Jawa Timur)*.
- Sumekar, Aried, Erlina Erlina, Rina Br. Bukit, and Chandra Situmeang. 2022. "Meningkatkan Kinerja Perusahaan Logistik Dengan Pendekatan Pengendalian Operasional." *Prosiding Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Dharmawangsa* 1 (1): 9–14. <https://doi.org/10.46576/prosfeb.v1i1.31>.
- Tri Susdarwono, Endro. 2020. "Pembangunan Pengangkutan Multimoda Sebagai Penunjang Kemandirian Industri Pertahanan Indonesia: Akselerasi Pembangunan Industri Pertahanan." *Kajen: Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Pembangunan* 4 (01): 1–19. <https://doi.org/10.54687/jurnalkajenv04i01.1>.
- Veronica, V, A Senna, and D Marlita. 2018. "Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pelanggan Aktivitas Freehand Export Pada Freight Forwarder." *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik* 4 (2): 205–12.
- Wibowo, Wahyu, and Irwan Chairuddin. 2017. "Sistem Angkutan Multimoda Dalam Mendukung Efisiensi Biaya Logistik Di Indonesia." *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)* 4 (1): 25. <https://doi.org/10.54324/j.mtl.v4i1.48>.
- Yanti, D. K. 2022. "Attractive : Innovative Education Journal." *Students' Difficulties at Elementary School in Increasing Literacy Ability* 4 (1): 1–12.
- Zulkifli, Fahmy. 2017. *Analisis Strategi Pemasaran Pada Perusahaan Freight Forwarder Dalam Menunjang Aktivitas Ekspor Dan Impor. Jurnal Manajemen Dan Bisnis*. Vol. 1.