



Analisis Pengaruh Penerapan Manajemen Logistik, Kualitas Pelayanan dan Kecepatan Pengiriman Dalam Mendukung Efisiensi Biaya Logistik

Dickma Maulana P¹, Andri Primadi², Muhammad Tohir³

¹Program Studi Manajemen Logistik Institut Tansportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

²Institut Tansportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

³Institut Tansportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

Corresponding author: Dickma Maulana. P¹

Abstract: The Influence of Multimodal Transportation System in Supporting Logistics Cost Efficiency. 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) The effect of Logistics Management Implementation on logistics costs; 2) The effect of service quality on logistics costs; and 3) The effect of delivery speed on logistics costs.

Keyword: *Manajemen Logistik, Kualitas Pelayanan, Kecepatan Pengiriman dan Efisiensi Biaya Logistik*

Abstrak: Pengaruh Pengaruh Sistem Angkutan Multimoda dalam Mendukung Efisiensi Biaya Logistik. **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) Pengaruh Penerapan Manajemen Logistik terhadap biaya logistik; 2) Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap biaya logistik; dan 3) Pengaruh kecepatan pengiriman terhadap biaya logistik.

Kata Kunci: *Manajemen Logistik, Kualitas Pelayanan, Kecepatan Pengiriman dan Efisiensi Biaya Logistik*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Perkembangan angkutan multimoda, baik darat dan udara memiliki potensi dan peluang besar dalam sistem transportasi, karena dapat menghubungkan barang-barang kiriman dalam jumlah tertentu dengan lebih cepat sehingga diperlukan ditingkatkan integrasi secara optimal dan diperbaharui cara pengamanan barang kiriman tersebut dengan memanfaatkan teknologi dan metode yang lebih tepat. Penyempurnaan manajemen mutu dan kualitas pelayanan harus makin ditingkatkan agar angkutan tersebut dapat diandalkan sebagai transportasi yang ekonomis dan aman, terpadu dengan moda. Dalam penyelenggaraan transportasi antarmoda peran simpul transportasi terminal kargo, bandar udara sangatlah penting. Karena pada simpul transportasi terjadi aktivitas pergantian atau alih moda. Sebagaimana simpul transportasi lainnya terminal kargo bandara mempunyai peranan yang sangat penting dalam pergerakan barang kiriman.

Terminal kargo Soekarno-Hatta adalah simpul transportasi penting di Jakarta, di mana jaringan pelayanan transportasi jalan bertemu dengan transportasi udara. Terminal ini juga merupakan tempat bertemu antara jaringan pelayanan transportasi darat dan udara dari berbagai wilayah, termasuk penerbangan domestik antarkota di Indonesia dan penerbangan internasional antarnegara. Selain itu, terminal kargo ini memfasilitasi penggunaan jasa kiriman barang dan memastikan pengamanan barang sebelum diangkut oleh moda transportasi udara.

Berdasarkan latar belakang maka **tujuan penulisan** artikel ini adalah membangun hipotesis untuk riset selanjutnya, yaitu untuk merumuskan:

- 1) Pengaruh Penerapan Manajemen Logistik terhadap biaya logistik;
- 2) Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap biaya logistic; dan
- 3) Pengaruh Kecepatan pengiriman terhadap biaya logistik;

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.

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:

Manajemen Logistik

Menurut (Dianti, 2017) Manajemen Logistik adalah proses manajemen strategis untuk pemindahan dan penyimpanan barang, suku cadang, dan barang jadi dari pemasok antar perusahaan dan ke pelanggan. Manajemen logistik di rumah sakit diartikan sebagai proses strategis dalam perolehan, penyimpanan, distribusi, pemantauan stok material (gudang, material, inventaris, gudang, dll).

Menurut (Utami & Fitriana, 2015) Manajemen Logistik adalah Perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan logistik untuk pengadaan, pencatatan, pendistribusian, penyimpanan, pemeliharaan, dan penghapusan dikenal sebagai manajemen logistik. Ini dilakukan untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi dengan efisien dan efektif. Penerapan manajemen logistik dapat dilihat pada perusahaan dagang, ritel, dan perusahaan

manufaktur. Karena kedua jenis usaha tersebut melibatkan pengelolaan dan jual beli barang. Sebelum barang sampai ke konsumen untuk dikonsumsi, harus melalui proses logistik yang disebut juga dengan kegiatan peredaran barang, yang dilakukan oleh perusahaan manufaktur dan perusahaan dagang yang menjadi distributor produk pangan. Namun tidak dapat disangkal bahwa manajemen logistik juga digunakan oleh organisasi yang bergerak di sektor jasa dalam hal pengiriman.

Menurut George R Terry (Aditama,2020) Manajemen Logistik adalah sebuah proses yang khas yang terdiri dari Tindakan Tindakan Perencanaan, Pengorganisasian, Pengarahan dan Pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan SDM dan sumber sumber lainnya.

Dari beberapa teori diatas peneliti mensintesisasikan bahwa **Manajemen Logistik** sebelumnya sudah banyak dilakukan penelitian oleh (Dianti,2017), (Utami & Fitriana,2015), (Eviani & Hidayat, 2021) dan (George R Terry,2020)

Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml et al., (2009:115) Kualitas Pelayanan adalah merupakan bagaimana sebuah situs web memfasilitasi proses belanja, pembelian, dan pengiriman yang efektif dan efisien pada konsumen.

Menurut Purnama, (2006: 19) Kualitas Pelayanan adalah merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan adalah memberikan kesempurnaan pelayanan untuk tercapainya keinginan atau harapan pelanggan.

Menurut Sunyoto (2016:288) Kualitas Pelayanan adalah sejauh mana perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau diperoleh.

Dari beberapa teori diatas peneliti mensintesisasikan bahwa **Kualitas Pelayanan** adalah ukuran sejauh mana suatu layanan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan, yang didasarkan pada perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dengan ekspektasi mereka. Konsep ini mencakup seluruh aspek interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan, baik dalam konteks tradisional maupun digital (e-commerce), dengan tujuan utama mencapai kesempurnaan layanan dan memaksimalkan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik dapat menjadi faktor kunci dalam keberhasilan bisnis dan loyalitas pelanggan.

Kualitas Pelayanan sebelumnya sudah banyak dilakukan penelitian oleh (ARTAMEVIAH, 2022), (Unique, 2016), (Junior et al., 2019)

Kecepatan Pengiriman

Menurut Setiawan (2014:60) Kecepatan Pengiriman adalah kirimkan hari yang disepakati dan atasi masalah pengiriman dan keandalan kuantitas seperti akurasi dan kesesuaian kuantitas pengiriman. Kesesuaian isi paket dan waktu pengiriman barang yang dikirim Kesesuaian dengan kuantitas dan persyaratan pengemasan juga dijamin.

Menurut Sakti dan Mahfudz (2018) Kecepatan Pengiriman adalah merupakan hal yang sangat krusional mengingat ketepatan pengiriman produk yang telah dipesan akan menjadi faktor yang sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menurut Riley and Klein (2019) Kecepatan Pengiriman adalah suatu interval waktu yang mencakup periode untuk mengangkut pesanan yang berikutnya pelaksanaan mengirimkan ke posisi yang dihendaki oleh konsumen, hal ini menggambarkan satu dari banyaknya aspek kritis dari kapabilitas pengadaan layanan jasa pengiriman, karena kecepatan pengiriman dianggap sebagai servis tambahan dari sebuah platform e-commerce.

Dari beberapa teori diatas peneliti mensintesisasikan bahwa Kecepatan Pengiriman adalah komponen vital dalam layanan pengiriman yang mencakup ketepatan waktu, akurasi kuantitas,

dan kesesuaian isi paket sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan. Faktor ini sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan daya saing bisnis, terutama dalam konteks e-commerce, dimana kecepatan dan keandalan pengiriman menjadi nilai tambah yang signifikan.

Kecepatan Pengiriman sebelumnya sudah banyak dilakukan penelitian oleh (Maslikhan et al., 2020), (Wati et al., 2022), (Anggraeni et al., 2024)

Kualitas Layanan Distribusi Barang

Menurut (Edward et al., 2022) Kualitas layanan distribusi barang sangat berpengaruh bagi kepuasan pelanggan. Distribusi barang juga dapat diartikan sebagai kegiatan pemasaran yang bertujuan untuk mempercepat dan memperlancar penyampaian barang dan jasa agar dapat dimanfaatkan sesuai kebutuhan. Pengiriman dengan demikian dapat diartikan sebagai upaya pengiriman barang dari suatu bagian ke bagian lain yang dapat memberikan kemudahan bagi konsumen. Proses penyampaian tidak langsung sering kita jumpai dalam kehidupan sehari-hari. Sebagian besar produsen tidak dapat menangani masalah pengiriman sendiri tanpa bantuan beberapa penyedia pengiriman.

Menurut (Datunabolon et al., 2019) Kualitas Layanan Distribusi Barang sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dalam hubungan pelanggan, proses penciptaan nilai pelanggan didukung oleh keahlian pemasok. Yang lebih penting dari produk adalah mengidentifikasi bakat yang dibutuhkan untuk mempertahankan keunggulan kompetitif. Perusahaan harus mempertimbangkan bagaimana mereka dapat secara efektif mentransfer pengetahuan mereka kepada pelanggan untuk menciptakan nilai.

Menurut (Septiana et al., 2020) Kualitas layanan pengiriman barang kepada pelanggan merupakan bagian penting dalam sistem logistik. Distribusi mengacu pada penyimpanan dan pengangkutan produk jadi dari titik produksi akhir ke pengguna industri atau konsumen akhir. Distribusi yang efektif dan efisien penting bagi perekonomian nasional. Distribusi sebagai bagian dari logistik menyumbang 10-15 persen produk domestik bruto (PDB) negara-negara Asia. Selain itu, distribusi juga penting untuk menjaga daya saing perusahaan. Aliran produk jadi adalah ciri distribusi, seperti pengiriman lokal dan posisi tidak bergerak.

Dari beberapa teori di atas peneliti mensintesis bahwa **Kualitas Layanan Distribusi Barang** merupakan faktor penting yang menentukan kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas jika barang mereka dikirim dengan tepat waktu, di tempat yang tepat, dan dalam kondisi yang baik. Jika tidak, pelanggan akan kecewa dan perusahaan dapat kehilangan uang atau bahkan merusak reputasi perusahaan. Secara keseluruhan, layanan distribusi yang baik tidak hanya memastikan bahwa barang sampai tepat waktu dan dalam kondisi baik, tetapi juga memastikan bahwa pelanggan memiliki pengalaman yang menyenangkan dan tanpa stres, yang akan menghasilkan loyalitas pelanggan dan citra positif tentang perusahaan.

Pembahasan

Berdasarkan Kajian teori maka pembahasan artikel tinjauan pustaka ini adalah melakukan analisa mendalam artikel yang terdahulu yang relevan, analisis pengaruh antar variabel dan membuat struktur berfikir rencana penelitian:

Berdasarkan hasil penelitian maka pembahasan artikel ini adalah melakukan analisis artikel yang relevan, analisis pengaruh antar variabel dan membuat pola struktur berfikir rencana penelitian:

Pengaruh Penerapan Manajemen Logistik terhadap Biaya Logistik

Penerapan manajemen logistik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap biaya logistik. Berikut adalah beberapa poin penting yang menunjukkan bagaimana manajemen logistik dapat mengurangi biaya logistik:

Efisiensi Transportasi: Manajemen logistik yang baik dapat mengurangi biaya transportasi melalui pengelolaan transportasi yang efisien. Hal ini dilakukan dengan menentukan desain transportasi yang tepat, menetapkan rute yang optimal, dan menggunakan moda transportasi yang efisien. Selain itu, konsolidasi kiriman dan penggunaan armada transportasi yang efisien juga dapat mengurangi biaya transportasi.

Pengelolaan Gudang: Pengelolaan pergudangan yang efisien juga dapat mengurangi biaya logistik. Hal ini dilakukan dengan menggunakan warehouse management system untuk mengoptimalkan penyimpanan, pengambilan, dan pengiriman barang. Kebijakan lokasi persediaan yang tepat dan pengendalian persediaan yang efektif juga dapat membantu dalam mengurangi biaya logistik.

Pengurangan Tingkat Inventory: Manajemen logistik yang baik dapat mengurangi tingkat inventory melalui penerapan EOQ (Economic Order Quantity) dan strategi pengendalian persediaan lainnya. Hal ini dapat mengurangi biaya penyimpanan dan biaya transportasi yang dihasilkan dari pengiriman barang yang berlebihan.

Pemilihan Lokasi Pusat Distribusi: Lokasi pusat distribusi yang strategis dapat mengurangi biaya logistik. Semakin strategis lokasinya dan mudah dijangkau, semakin rendah biaya logistik yang dibutuhkan. Hal ini karena biaya logistik yang rendah akan menambah jumlah frekuensi pengiriman ke gerai-gerai, sehingga lokasi pusat distribusi berpengaruh langsung terhadap kelancaran pengiriman barang melalui biaya logistik.

Infrastruktur Transportasi: Buruknya infrastruktur transportasi dapat meningkatkan biaya logistik. Manajemen logistik yang baik dapat mengurangi biaya logistik, baik biaya langsung maupun biaya tidak langsung, dengan memperbaiki infrastruktur transportasi

Pengaruh Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap biaya logistik

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap biaya logistik adalah bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat mengurangi biaya logistik melalui beberapa cara:

Efisiensi Transportasi: Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan efisiensi transportasi dengan memastikan bahwa barang-barang tiba tepat waktu dan dalam kondisi yang baik. Hal ini dapat mengurangi biaya transportasi yang dihasilkan dari keterlambatan atau kerusakan barang.

Pengurangan Tingkat Inventory: Kualitas pelayanan yang baik dapat mengurangi tingkat inventory melalui penerapan strategi pengendalian persediaan yang efektif. Hal ini dapat mengurangi biaya penyimpanan dan biaya transportasi yang dihasilkan dari pengiriman barang yang berlebihan.

Pengelolaan Gudang: Kualitas pelayanan yang baik dalam pengelolaan gudang dapat mengurangi biaya logistik dengan memastikan bahwa barang-barang disimpan dengan baik dan diambil dengan cepat. Hal ini dapat mengurangi biaya penyimpanan dan biaya transportasi yang dihasilkan dari keterlambatan pengambilan barang.

Pengurangan Biaya Penyimpanan: Kualitas pelayanan yang baik dapat mengurangi biaya penyimpanan dengan memastikan bahwa barang-barang disimpan dengan baik dan tidak rusak. Hal ini dapat mengurangi biaya penyimpanan yang dihasilkan dari kerusakan barang.

Peningkatan Efisiensi Operasional: Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan efisiensi operasional dengan memastikan bahwa semua proses logistik berjalan dengan lancar. Hal ini dapat mengurangi biaya logistik yang dihasilkan dari kesalahan atau keterlambatan dalam proses logistik.

Pengaruh Kecepatan pengiriman terhadap biaya logistik

Kecepatan pengiriman memiliki pengaruh yang signifikan terhadap biaya logistik. Berikut adalah beberapa poin penting yang menunjukkan bagaimana kecepatan pengiriman dapat mempengaruhi biaya logistik:

Efisiensi Transportasi: Kecepatan pengiriman yang tinggi dapat mengurangi biaya transportasi melalui pengelolaan rute yang lebih efisien. Hal ini dilakukan dengan menentukan rute yang paling cepat dan mengurangi waktu tunggu di setiap titik transit.

Pengurangan Tingkat Inventory: Kecepatan pengiriman yang tinggi dapat mengurangi tingkat inventory melalui penerapan strategi pengendalian persediaan yang efektif. Hal ini dapat mengurangi biaya penyimpanan dan biaya transportasi yang dihasilkan dari pengiriman barang yang berlebihan.

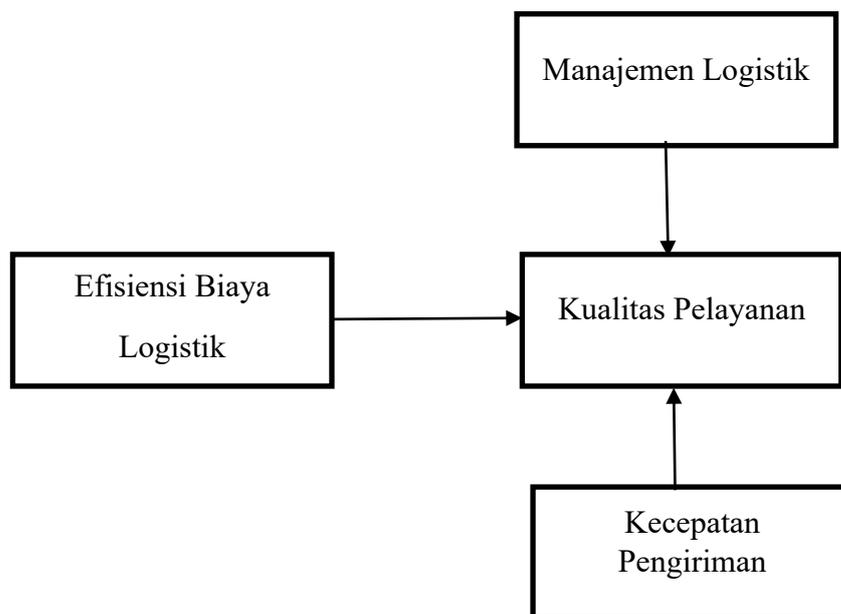
Pengelolaan Gudang: Kecepatan pengiriman yang tinggi dapat meningkatkan efisiensi operasional di gudang. Hal ini dapat mengurangi biaya penyimpanan dan biaya transportasi yang dihasilkan dari keterlambatan pengambilan barang.

Peningkatan Efisiensi Operasional: Kecepatan pengiriman yang tinggi dapat meningkatkan efisiensi operasional melalui pengelolaan proses logistik yang lebih cepat. Hal ini dapat mengurangi biaya logistik yang dihasilkan dari kesalahan atau keterlambatan dalam proses logistik.

Pengurangan Biaya Penyimpanan: Kecepatan pengiriman yang tinggi dapat mengurangi biaya penyimpanan dengan memastikan bahwa barang-barang disimpan dengan baik dan diambil dengan cepat. Hal ini dapat mengurangi biaya penyimpanan yang dihasilkan dari kerusakan barang.

Kerangka Konseptual Penelitian

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



Gambar 1: Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar rerangka konseptual di atas, maka: Penerapan Manajemen Logistik, Sistem Informasi Logistik, dan Kualitas Layanan Distribusi Barang berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Selain dari tiga variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan, masih ada beberapa variabel lain yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, diantaranya sebagai berikut:

- 1) x_4 : (Ekonomi)
- 2) x_5 : (Ketersediaan)
- 3) x_6 : (Layanan Logistik)

KESIMPULAN

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

- 1) Manajemen Logistik berpengaruh dan signifikan terhadap Biaya Logistik.
- 2) Kualitas Pelayanan berpengaruh dan signifikan terhadap Biaya Logistik.
- 2) Kecepatan Pengiriman berpengaruh dan signifikan terhadap Biaya Logistik.

DAFTAR PUSTAKA

- Lin, X., Mamun, A. Al, Yang, Q., & Masukujjaman, M. (2023). Examining the effect of logistics service quality on customer satisfaction and re-use intention. *PLoS ONE*, 18(5 May). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0286382>
- Lotfi, Z., Mukhtar, M., Sahran, S., & Zadeh, A. T. (2013). Information Sharing in Supply Chain Management. *Procedia Technology*, 11(May 2015), 298–304. <https://doi.org/10.1016/j.protcy.2013.12.194>
- Maslikhan, M., Basalamah, M. R., & Athia, I. (2020). Pengaruh Sistem Pelacakan Online Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus JNE Cabang Utama Malang). *E-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen*, 12–21. www.fe.unisma.ac.id (
- Unique, A. (2016). 濟無 No Title No Title No Title. 0, 1–23.
- Wati, W. R., Arifin, R., & Suharto, M. K. A. B. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan E-Tracking, Ketepatan Waktu Pengiriman, Harga, Dan Fasilitas Web Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Tengah Wabah Covid 19 (Studi Kasus Pada Pengguna J&T Express Mayjen Panjaitan Kota Malang). *E-Jurnal Riset Manajemen*, 67–79. www.fe.unisma.ac.id
- ARTAMEVIAH, R. (2022). Kajian Pustaka Jasa. *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1*, 12(2004), 6–25.
- Berry, L. L., Parasuraman, A., & Zeithaml, V. A. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.