



DOI: <https://doi.org/10.38035/jpsn.v2i1>

Received: 20 Maret 2024, Revised: 28 Maret 2024, Publish: 31 Maret 2024

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

Analisis Pengaruh Efisiensi Operasional, Integrasi Teknologi dan Kualitas Layanan Terhadap Kinerja Perusahaan *Freight Forwarding Multimoda*

Diaz Alifyanda¹

¹Jurusan Manajemen Logistik, Fakultas Manajemen dan Bisnis, Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

Corresponding Author: Diaz Alifyanda¹

Abstract: *The effect of operational efficiency, technology integration and service quality on the performance of multimodal freight forwarding companies. 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) Analyze the influence of operational efficiency, technology integration and service quality on the performance of multimodal freight forwarding companies; 2) Work motivation and work environment have a positive influence on employee performance and 3) Measure operational efficiency through indicators such as operational costs, productivity, and delivery speed.*

Keyword: *Freight Forwarding Multimoda, Efisiensi Operasional, Kinerja Karyawan dan Integrasi Teknologi*

Abstrak: Pengaruh efisiensi operasional, integrasi teknologi dan kualitas layanan terhadap kinerja perusahaan freight forwarding multimoda. **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) Analisis pengaruh efisiensi operasional, integrasi teknologi dan kualitas layanan terhadap kinerja perusahaan freight forwarding multimoda; 2) Motivasi kerja serta lingkungan kerja memiliki pengaruh yang positif terhadap kinerja karyawan dan 3) Mengukur efisiensi operasional melalui indikator seperti biaya operasional, produktivitas, dan kecepatan pengiriman.

Kata Kunci: *Freight Forwarding Multimoda, Efisiensi Operasional, Kinerja Karyawan dan Integrasi Teknologi*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Sistem informasi sangat berkembang sehingga menjadi media untuk pengolahan data yang dapat menghemat waktu, termasuk untuk mengoperasikan, menginput, mengelola dan menyimpan data dalam beragam cara sehingga mendapatkan informasi yang berkualitas, informasi yang relevan dan akurat yang sering digunakan oleh individu, berbagai instansi pemerintah maupun Perusahaan swasta. Teknologi informasi menggunakan perangkat computer untuk mengelola data, Adapun teknologi telekomunikasi yang dapat digunakan agar data dapat disebar dan diakses secara global sehingga mempermudah dalam mengakses data. (Sandra, 2022)

Sumber daya manusia merupakan bagian penggerak paling penting dari Perusahaan yang memiliki potensi berkembang dan secara aktif mendorong produktivitas dalam memenuhi tujuan Perusahaan yang telah direncanakan. Mengelola karyawan tidak hanya sekedar memberi deskripsi pekerjaan dan peraturan yang harus dipatuhi saja, melainkan perlu adanya hubungan yang sinergis antara Perusahaan dan karyawan/pekerja untuk mencapai tujuan Bersama sama. (Christ Edo, 2021)

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. (Datunabolon)

Perusahaan freight forwarding menjadi salah satu unsur penting dalam kegiatan pengiriman barang antar negara dengan berbagai bentuk pelayanannya. (Veronica, Alfin, Devi)

Perkembangan pada dunia penerbangan setelah masa pandemi Covid-19, semakin banyak maskapai yang akan melakukan penerbangan dan memaksa maskapai harus meminta slot time (jadwal penerbangan) kepada Air Traffic Flow Management.

Berdasarkan latar belakang maka tujuan penulisan artikel ini adalah membangun hipotesis untuk riset selanjutnya, yaitu untuk merumuskan: 1) Pengaruh Freight Forwarding pada Multimoda; 2) Pengaruh Efisiensi operasional pada Multimoda; dan 3) Pengaruh kinerja karyawan;

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:

Freight Forwarding

Menurut Suyono (2005) freight forwarding adalah badan usaha yang dibuat untuk melayani semua hal yang dibutuhkan untuk pengiriman, pengangkutan dan penerimaan barang dengan menggunakan moda transportasi darat/laut/udara.

Menurut Lasse (2014:380) freight forwarding adalah aktivitas yang mencakup lingkup yang lebih jauh karna melibatkan penerima dan pengirim barang dengan negaranya masing masing.

Menurut Ronosentono(1997) Freight forwarding adalah sebuah badan usaha yang menjalankan perintah pengiriman barang dagangan dan dokumen, serta menjalankan berbagai kegiatan seperti penandaan, pengukuran, penimbangan, pengurusan penyelesaian dokumen, penerbitan dokumen angkutan, perhitungan biaya angkutan, klaim, asuransi atas pengiriman barang.

Dari beberapa teori diatas peneliti mensintesisikan bahwa Freight Forwarding adalah Freight Forwarding adalah sebuah usaha yang menyediakan jasa pelayanan untuk mengurus seluruh kegiatan yang diperlukan dalam proses pengiriman, pengangkutan, dan penerimaan barang, menggunakan berbagai moda transportasi.

Efisiensi Operasional

Odito (2023) Efisiensi operasional adalah perbandingan antara output yang dihasilkan dengan input yang digunakan.

Dedy Takdir Syaifuddin (2005) Efisiensi operasional menunjukkan kemampuan manajemen bank dalam mengelola input-input yang digunakan dalam memproduksi jasa perbankan (biaya operasional) untuk menghasilkan output (pendapatan operasional) secara efektif dan efisien.

Pandia (2012)Efisiensi operasi adalah kemampuan bank dalam mengendalikan biaya operasional yang dikeluarkan terhadap pendapatan operasional.

Dari beberapa teori diatas peneliti mensintesisikan bahwa **Efisiensi Operasional** adalah elemen kunci dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya untuk mencapai output maksimal dengan biaya minimal, sambil mempertahankan kualitas layanan.

Kinerja Karyawan

Menurut Edison (2016) dalam (Nanda,2016) kinerja adalah hasil dari sebuah proses yang diukur selama periode waktu tertentu berdasarkan ketentuan yang telah dibuat sebelumnya.

Menurut (Sutrisno,2016) kinerja adalah sebuah keberhasilan seseorang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing masing.

Menurut Rivai (2004:309) dalam Fitria (2019) merupakan sikap yang nyata ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam Perusahaan.

Dari beberapa teori diatas peneliti mensintesisikan bahwa **Kinerja karyawan** adalah hasil dari suatu proses yang diukur selama periode waktu tertentu, yang mencakup semua aspek yang berhubungan dengan pekerjaan, termasuk kualitas, kuantitas, dan waktu.

Evaluasi Karyawan

Menurut Norman E. Gronlund (1976), evaluasi adalah suatu proses sistematis untuk menilai atau menentukan sejauh mana tujuan pembelajaran telah tercapai (Dalam, 2020).

Menurut Worthen dan Sanders (1973), evaluasi adalah kegiatan mencari informasi yang membantu mengevaluasi keberadaan program, produksi, prosedur, dan strategi alternatif untuk mencapai tujuan yang ditentukan.

Ajat Rukajat (2018: 2) mengartikan evaluasi sebagai proses pengambilan keputusan mengenai kualitas suatu objek atau kegiatan dengan memasukkan pertimbangan nilai berdasarkan data dan informasi yang dikumpulkan, dianalisis, dan diinterpretasikan secara sistematis (Permatasari, 2023).

Dari beberapa teori di atas peneliti mensintesis bahwa Evaluasi merupakan suatu proses penentuan nilai, suatu kegiatan yang menentukan apakah suatu program yang direncanakan telah tercapai, apakah bermanfaat, dan juga dapat digunakan untuk menentukan tingkat efisiensi pelaksanaannya.

Integrasi Teknologi

Fitriyadi H.(2013) mendefinisikan integrasi teknologi sebagai penggunaan teknologi atau perangkat untuk mendukung pembelajaran dan mengajar. Ia juga menekankan pentingnya mempertimbangkan karakteristik lingkungan belajar dan level pengintegrasian teknologi yang dapat dilakukan menggunakan Technology Integration Matrix (TIM).

Lina dan Lena (2009) mendefinisikan teknologi sebagai proses, teknik, atau metode operasional dalam perusahaan. Mereka juga menekankan bahwa integrasi teknologi terjadi ketika fungsi yang berbeda disatukan menjadi satu kesatuan yang utuh dan saling bergantung untuk mencapai tujuan tertentu.

Sivula dan Kantola (2015) mendefinisikan teknologi sebagai peralatan atau perangkat, seperti equipment, software, dan hardware yang digunakan untuk menyelesaikan masalah operasional secara efektif dalam suatu organisasi.

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:

Pengaruh Freight Forwarding pada Multimoda.

Freight forwarding memiliki pengaruh yang signifikan dalam penggunaan sistem angkutan multimoda. Berikut adalah beberapa poin penting mengenai pengaruh freight forwarding pada multimoda:

Efisiensi Biaya Logistik: Sistem angkutan multimoda dapat mendukung efisiensi biaya logistik di Indonesia. Freight forwarder membantu dalam menentukan rute dan carrier yang tepat, yang dapat menekan biaya pengiriman dan meningkatkan efisiensi operasional.

Peningkatan Kinerja: Freight forwarder berperan sebagai jembatan antara shipper dan consignee, memberikan solusi transportasi yang terintegrasi menggunakan metode transportasi multimodal. Kualitas layanan freight forwarder menjadi faktor penting dalam meraih kesuksesan bisnis.

Pengurusan Kegiatan Pengiriman: Freight forwarder bertanggung jawab untuk mengurus seluruh kegiatan yang diperlukan bagi terlaksananya pengiriman, pengangkutan, dan penerimaan barang. Mereka menggunakan multimodal transport seperti darat, laut, dan udara untuk memastikan kelancaran proses pengiriman.

Kepuasan Pelanggan: Freight forwarding memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan yang diberikan oleh freight forwarder dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi loyalitas dan pertumbuhan bisnis.

Dengan menggunakan sistem angkutan multimoda, freight forwarder dapat memberikan solusi transportasi yang lebih efisien, efektif, dan memenuhi berbagai kebutuhan pelanggan.

Pengaruh Efisiensi Operasional pada Multimoda

Pengaruh efisiensi operasional pada sistem angkutan multimoda sangat signifikan dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi logistik. Berikut adalah beberapa poin penting mengenai pengaruh efisiensi operasional pada multimoda:

Efisiensi Biaya Logistik: Sistem angkutan multimoda dapat mengurangi biaya logistik secara signifikan. Dengan menggunakan kombinasi moda seperti darat, laut, dan udara, biaya pengiriman dapat ditekan, yang pada gilirannya meningkatkan efisiensi operasional.

Peningkatan Kinerja: Efisiensi operasional dalam angkutan multimoda membantu dalam meningkatkan kinerja operasional. Kombinasi moda yang tepat dapat mempercepat waktu pengiriman, yang sangat penting dalam industri logistik yang sering menghadapi batasan waktu.

Kepuasan Pelanggan: Efisiensi operasional dalam angkutan multimoda dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Layanan yang lebih cepat, lebih efisien, dan lebih terintegrasi dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi loyalitas dan pertumbuhan bisnis.

Kurangnya Kerugian: Efisiensi operasional dalam angkutan multimoda dapat mengurangi kerugian yang disebabkan oleh jarak tempuh yang jauh. Dengan menggunakan kombinasi moda yang tepat, waktu transshipment dapat ditekan, yang mengurangi risiko kerugian akibat jarak tempuh yang jauh.

Pengurangan Biaya Operasional: Efisiensi operasional dalam angkutan multimoda dapat mengurangi biaya operasional. Dengan menggunakan kombinasi moda yang tepat, biaya operasional dapat ditekan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan keuntungan bisnis.

Peningkatan Efektivitas: Efisiensi operasional dalam angkutan multimoda dapat meningkatkan efektivitas operasional. Dengan menggunakan kombinasi moda yang tepat, operasional dapat lebih efisien dan efektif, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan demikian, efisiensi operasional dalam sistem angkutan multimoda sangat penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi logistik, serta meningkatkan kepuasan pelanggan dan keuntungan bisnis.

Pengaruh Kinerja Karyawan pada multimoda.

Pengaruh kinerja karyawan pada sistem angkutan multimoda sangat signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Berikut adalah beberapa poin penting mengenai pengaruh kinerja karyawan pada multimoda:

Efisiensi Biaya Logistik: Kinerja karyawan yang baik dapat membantu dalam menekan biaya logistik. Dengan karyawan yang berkinerja baik, perusahaan dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya, seperti waktu dan biaya, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efisiensi operasional.

Peningkatan Kualitas Layanan: Kinerja karyawan yang baik juga dapat meningkatkan kualitas layanan. Karyawan yang berkinerja baik dapat memberikan layanan yang lebih cepat, lebih akurat, dan lebih ramah kepada pelanggan, yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Efisiensi Waktu Transshipment: Kinerja karyawan yang baik dapat mengurangi waktu transshipment. Dengan karyawan yang berkinerja baik, perusahaan dapat mengoptimalkan proses transshipment, yang dapat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi pengiriman.

Kurangnya Kerugian: Kinerja karyawan yang baik dapat mengurangi kerugian yang disebabkan oleh jarak tempuh yang jauh. Dengan karyawan yang berkinerja baik, perusahaan

dapat mengoptimalkan rute pengiriman dan mengurangi risiko kerugian akibat jarak tempuh yang jauh.

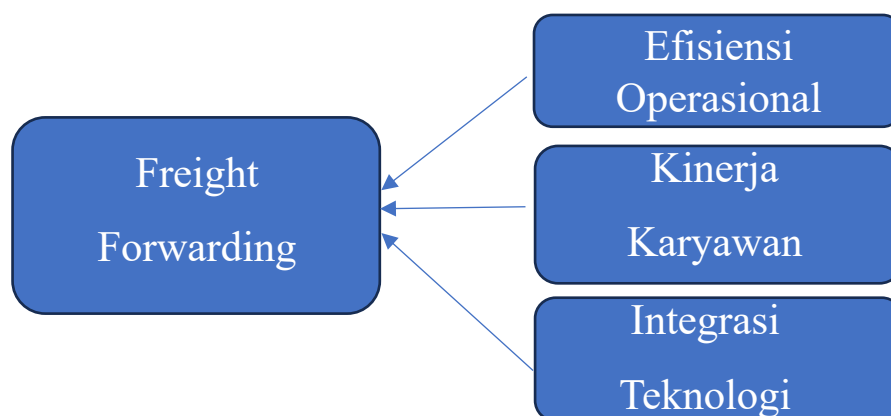
Peningkatan Efektivitas: Kinerja karyawan yang baik dapat meningkatkan efektivitas operasional. Dengan karyawan yang berkinerja baik, perusahaan dapat mengoptimalkan proses operasional, yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mengurangi biaya operasional.

Pengurangan Biaya Operasional: Kinerja karyawan yang baik dapat mengurangi biaya operasional. Dengan karyawan yang berkinerja baik, perusahaan dapat mengoptimalkan penggunaan sumber daya, yang dapat mengurangi biaya operasional dan meningkatkan keuntungan bisnis.

Peningkatan Kepuasan Pelanggan: Kinerja karyawan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan karyawan yang berkinerja baik, perusahaan dapat memberikan layanan yang lebih baik dan lebih cepat, yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan pertumbuhan bisnis.

Dengan demikian, kinerja karyawan yang baik memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan pada sistem angkutan multimoda.

Kerangka Konseptual Penelitian



Gambar 1: Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar rerangka konseptual di atas, maka: Freight Forwarding Multimoda, Efisiensi Operasional, Kinerja Karyawan dan Integrasi Teknologi berpengaruh terhadap Freight Forwarding. Selain dari tiga variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat yaitu Kinerja Logistik, masih ada beberapa variabel lain yang dapat mempengaruhi Freight Forwarding diantaranya sebagai berikut:

- 1) Proses Pengelolaan Pergudangan: Proses pengelolaan pergudangan yang baik dapat mempengaruhi kinerja operasional perusahaan. Proses yang efisien dapat meningkatkan efisiensi operasional dan mempengaruhi kinerja perusahaan
- 2) Kualitas Pelayanan: Kualitas pelayanan yang diberikan oleh freight forwarder dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan loyalitas mereka. Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempengaruhi loyalitas mereka terhadap perusahaan freight forwarder.
- 3) Tanggung Jawab: Tanggung jawab freight forwarder terhadap pelanggan dapat mempengaruhi kinerja operasional perusahaan. Tanggung jawab yang tinggi dapat meningkatkan kinerja operasional dan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

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

- 1) Efisiensi Operasional berpengaruh dan signifikan terhadap Freight Forwarding
- 2) Kinerja Karyawan berpengaruh dan signifikan terhadap Freight Forwarding
- 2) Integrasi Teknologi berpengaruh dan signifikan terhadap Freight Forwarding

DAFTAR PUSTAKA

- Pribadi, S., Sulistyaningsih, E., Mawarti, R., & Sijabat, E. A. S. (ITL T. (2024). Prospek Bisnis dan Karir Di Sektor Transportasi dan Logistik bagi Siswa SMU/SMK dan yang Sederajat. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Dan Penelitian Terapan*, 2(1), 6–12.
- Satryawati, E. (2018). Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Commerce. *Jurnal Teknologi Informatika Dan Komputer*, 4(1), 36–52. <https://doi.org/10.37012/jtik.v4i1.284>
- Septiana, F. A., Purba, O. R., & Baskoro, D. A. (ITL T. (2020). Perencanaan Armada, Pengendalian Persediaan, Dan Peningkatan Layanan Distribusi Air Minum Kemasan. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 6(1), 17. <https://doi.org/10.54324/j.mbt.v6i1.438>
- Shandyka, M. F., Kurniawan, I. A., Maulana, R., & Rizkianfi, M. W. (2023). Analisis Dampak Kebijakan Penggunaan Bahasa Indonesia Dalam Sistem Informasi Logistik Pada Kinerja Perusahaan. *Jurnal Bisnis, Logistik Dan Supply Chain (BLOGCHAIN)*, 3(1), 47–50. <https://doi.org/10.55122/blogchain.v3i1.718>
- Siregar, V. M. M. (2018). SISTEM INFORMASI PENDATAAN LOGISTIK AKTIVA TETAP PT. BANK CENTRAL ASIA, Tbk KANTOR CABANG PEMATANGSIANTAR. *Sistemasi*, 7(3), 250. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v7i3.386>
- Utami, N., & Fitriana, O. (2015). Logistics Management at Giant Extra. *Pendidikan Ekonomi, FKIP Universitas Muhammadiyah Prof. Dr. Hamka*, 1(1), 94. <https://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1491834&val=10457>
- Zarlioni, W. O. A. (ITL T. (2019). Rencana Induk Pengembangan. 1–2.