

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pertumbuhan sektor logistik dan layanan jasa yang berlangsung secara berkelanjutan menuntut perusahaan untuk mengembangkan sistem administrasi yang efektif, efisien, dan akurat sebagai upaya mendukung penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas bagi pelanggan. Dalam dunia logistik, administrasi memainkan fungsi yang krusial karena kegiatan logistik terdiri dari serangkaian proses yang mencakup perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan pergerakan barang dari tempat asal menuju tujuan. Pelaksanaan kegiatan distribusi memerlukan sistem pengelolaan yang tertata dengan baik serta informasi yang akurat guna memastikan proses berlangsung secara efektif dan efisien. Di samping itu, kerumitan dalam aktivitas logistik yang melibatkan berbagai pihak kerap menimbulkan masalah, seperti keterlambatan dokumen, kesalahan administrasi, serta ketidakefisienan operasional (Prastyorini et al., 2025). Keberhasilan layanan baik pada perusahaan ataupun instansi di sektor swasta dan publik salah satunya dipengaruhi oleh kualitas proses administrasi yang terjadi pada perusahaan ataupun instansi tersebut. Hal ini dikarenakan setiap aktivitas dalam layanan selalu berkaitan dengan pengolahan informasi, penyusunan dokumen, dan kolaborasi antardepartemen. Namun, dalam praktiknya, masih banyak perusahaan yang menghadapi masalah pada kualitas proses administrasi, seperti keterlambatan dalam pengolahan dokumen, kesalahan dalam memasukkan data, serta pemanfaatan teknologi administrasi yang belum optimal. Hal ini berdampak pada menurunnya kinerja karyawan, sehingga pelayanan menjadi kurang efektif. Pelayanan yang kurang efektif terutama pada perusahaan layanan dan jasa dapat menyebabkan perusahaan tersebut tidak bisa bersaing di era global dan nasional (Permadi & Prasetyorini, 2025)

Di tingkat nasional, pemerintah Indonesia terus berusaha meningkatkan mutu layanan publik dan pengelolaan administrasi melalui birokrasi dan digitalisasi di berbagai sektor strategis. kebijakan ini tidak terlepas dari kerangka Asta Cita

Presiden Prabowo dan memiliki keselarasan dengan agenda pembangunan nasional, terutama dalam konteks penguatan reformasi birokrasi, peningkatan kompetensi dan keahlian SDM, sehingga pelayanan yang akuntabel, transparan dan efektif dapat terwujud (Samsudin, 2025). Pemerintah menyoroti pentingnya perbaikan sistem-sistem administrasi serta peningkatan kinerja aparatur dan tenaga kerja sebagai bagian dari strategi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan di sektor publik dan swasta. Namun, dalam pelaksanaannya, masih terdapat beragam tantangan, seperti pengelolaan administrasi yang belum optimal, kurangnya koordinasi antarunit kerja, serta keterbatasan kompetensi sumber daya manusia. Ketidakefektifan dalam pengelolaan administrasi bukan hanya bersifat teoretis, tetapi juga tampak nyata dalam praktik penyelenggaraan organisasi, baik pada institusi publik maupun swasta. Halawa (2019) melakukan penelitian yang mendapati adanya pengelolaan administrasi yang kurang maksimal pada salah satu instansi pemerintah, sehingga efektivitas layanan menjadi kurang optimal. Permasalahan lain yang menyebabkan kurang efektifnya pelayanan ialah, persoalan mengenai kinerja karyawan terutama kualitas SDM yang dimiliki oleh perusahaan (Oktaviani et al, 2025). Kualitas proses administrasi yang kurang serta kinerja karyawan yang kurang optimal akan berpengaruh langsung terhadap efektivitas pelayanan di suatu instansi maupun perusahaan.

Efektivitas dalam pelayanan merupakan parameter penting yang mencerminkan kemampuan suatu instansi ataupun perusahaan untuk memberikan layanan secara efisien dan akurat kepada para pelanggan atau pengguna. Menurut Setiari (2025), ketepatan dan kecepatan pelayanan merupakan kunci untuk menentukan keberhasilan dan kelangsungan suatu perusahaan terutama dalam bersaing dengan perusahaan lainnya. Perusahaan yang lebih efisien serta dapat menjaga efektivitas pelayanan maka akan dapat lebih bertahan dan menang persaingan daripada perusahaan lain yang tidak menjaga efektivitas pelayanannya (Harahap et al., 2025). Pelanggan tentunya mengharapkan pelayanan yang efektif dan terbaik, dan salah satu perusahaan yang diharapkan pelanggan dapat memberikan hal tersebut ialah PT Pelindo Energi Logistik

PT Pelindo Energi Logistik adalah perusahaan yang beroperasi di sektor logistik energi, mencakup distribusi gas dan bahan bakar minyak (BBM), serta pengelolaan jasa kepelabuhanan (Fitrah, 2024). Dalam menjalankan aktivitas operasionalnya, perusahaan perlu memastikan terselenggaranya pelayanan yang efektif agar proses distribusi energi maupun layanan logistik dapat berlangsung secara optimal. Hal ini dikarenakan PT Pelindo Energi Logistik berperan secara strategis dalam memastikan distribusi barang dan energi berjalan lancar secara nasional. Mengingat pentingnya peran PT Pelindo Energi Logistik dalam pendistribusian barang dan energi di tingkat nasional, efektivitas pelayanan perusahaan harus dijaga agar proses distribusi barang maupun energi di tingkat nasional tidak terhambat.

Efektivitas pelayanan dalam perusahaan dapat dilihat dari keberhasilan perusahaan mencapai sasaran yang ditetapkan serta kemampuan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat (efektif dan efisien) (Ningsih, 2023). Efektivitas pelayanan dapat diukur dari hasil akhir dan juga dari prosesnya, seperti ketepatan waktu, kemudahan prosedur, dan kemampuan petugas dalam memuaskan pengguna layanan (Kumalasari & Akmal, 2024). Indikator-indikator efektivitas pelayanan seperti yang dikemukakan oleh (Jumarianto 2016 dalam (Kumalasari & Akmal, 2024). Perlu dipenuhi oleh perusahaan guna mewujudkan pelayanan yang optimal, baik dari segi efektivitas maupun efisiensi. Menurut Gerung et al. (2022), kualitas proses administrasi serta kinerja karyawan merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi efektivitas pelayanan.

Proses administrasi merupakan kegiatan perusahaan, rangkaian pekerjaan kantor yang termasuk di dalamnya ialah kegiatan perencanaan dan pengendalian yang bertujuan untuk tercapainya tujuan perusahaan secara efisien (Sutha, 2018). Menurut Arifin & Andarini (2025), perusahaan dapat dengan mudah mengelola dokumen, berkomunikasi antardepartemen, serta melakukan pengawasan dan evaluasi kinerja jika kualitas proses administrasi perusahaan memadai. Sebaliknya jika administrasi suatu Perusahaan itu terganggu dan tidak berjalan dengan baik maka aktivitas Perusahaan akan terganggu Nasution, 2016 dalam Kumalasari & Akmal, 2024) Oleh karena itu kualitas proses administrasi sangatlah berpengaruh

pada aktivitas Perusahaan secara keseluruhan terutama berpengaruh juga pada efektivitas pelayanan suatu perusahaan

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengonfirmasi adanya pengaruh kualitas proses administrasi terhadap tingkat efektivitas pelayanan. Penelitian yang dilakukan oleh Arifin & Andarini (2025) menyatakan bahwa peningkatan efektivitas, produktivitas serta kualitas hasil kerja sangat dipengaruhi oleh proses administrasi yang baik dan berkualitas. Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Darmansyah (2025) juga mendukung fakta bahwa peningkatan kualitas administrasi berpengaruh terhadap peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan. Studi lain juga menunjukkan bahwa kualitas proses administrasi yang sistematis dapat meningkatkan efisiensi kerja serta membantu perusahaan mengelola informasi dan dokumen secara lebih efektif (Syahrudin & Zahra Salsabilla, 2024). Penelitian serta studi terdahulu ini juga menunjukkan adanya pengaruh antara kualitas proses administrasi dan efektivitas pelayanan, dengan pengaruh yang ditunjukkan secara positif. Selain proses administrasi, kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan.

Kinerja karyawan dapat diartikan sebagai keefektifan seorang karyawan dalam menjalankan fungsi dan kewajibannya sesuai dengan tanggung jawab yang melekat pada posisinya serta menghasilkan kualitas kerja sesuai yang diharapkan (Silas et al., 2019). Menurut Gerung et al. (2022), untuk mengukur kinerja karyawan, terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan, meliputi kuantitas, ketepatan waktu, kualitas hasil kerja, tingkat efektivitas, dan rasa tanggung jawab dalam bekerja. Kinerja dapat dipahami sebagai hasil kerja yang dihasilkan oleh karyawan, yang sekaligus berfungsi sebagai parameter untuk menilai keberhasilan perusahaan dalam merealisasikan sasaran yang telah dirumuskan (Tarwijo & Mawardi, 2025). Salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan dapat dilihat dari indikator kinerja karyawannya, di mana perusahaan yang karyawannya dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan serta bekerja dengan efektif maka perusahaan tersebut memiliki kinerja karyawan yang baik dan berpengaruh terhadap peningkatan produktivitas kerja, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Karyawan yang memiliki kinerja baik dapat

melayani pelanggan dengan baik pula, sehingga efektivitas dan kualitas pelayanan dapat meningkat. Oleh karena itu kinerja karyawan sangatlah berpengaruh pada kinerja Perusahaan secara keseluruhan terutama berpengaruh juga pada efektivitas pelayanan suatu perusahaan

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengonfirmasi adanya hubungan yang erat antara kinerja karyawan, efektivitas pelayanan, serta pencapaian keberhasilan perusahaan. Penelitian menunjukkan bahwa perusahaan yang dapat mencapai tujuannya serta meningkatkan keberhasilan jangka panjang didasari oleh kinerja karyawan yang baik. (Risya dkk., 2024). Penelitian lain juga menunjukkan adanya pengaruh positif antara kinerja karyawan dan efektivitas pelayanan (Servilina, 2020). Hasil penelitian serta studi terdahulu telah menunjukkan adanya pengaruh positif antara kinerja karyawan dan efektivitas pelayanan. Hal ini juga menunjukkan bahwa selain kualitas proses administrasi, kinerja karyawan juga dapat memengaruhi efektivitas pelayanan.

Kajian terkait kualitas proses administrasi, kinerja karyawan, serta efektivitas pelayanan bukanlah hal baru dalam penelitian terdahulu. Meski demikian, mayoritas penelitian tersebut lebih banyak menyoroti dampak signifikan kualitas proses administrasi terhadap efektivitas pelayanan, dengan alasan bahwa prosedur yang sistematis, efisien, dan akurat dapat mendorong peningkatan kualitas layanan (Yuningsih, 2022; Parasuraman et al., 1988). Namun, penelitian lain mengungkapkan bahwa kualitas administrasi tidak selalu berdampak langsung pada efektivitas pelayanan, melainkan ada pengaruh dari faktor lain, seperti sistem kerja pada perusahaan serta kualitas dan kompetensi SDM perusahaan.

Selain itu, kinerja karyawan juga dianggap berdampak signifikan terhadap efektivitas pelayanan yang diberikan. Penelitian terbaru mengungkapkan bahwa kinerja karyawan ikut serta dalam meningkatkan kualitas pelayanan, di mana kinerja yang tidak baik bisa mengakibatkan pelayanan yang tidak maksimal (Mu'af et al., 2024). Selain itu menurut (Dalila et al., 2024) kinerja karyawan dipengaruhi secara positif oleh efektivitas kerja yang baik. Di sisi lain, penelitian mengindikasikan jika kualitas sistem kerja dan pelatihan berperan positif dalam meningkatkan kinerja karyawan, yang selanjutnya juga berdampak positif

pada peningkatan pelayanan. (Riatmaja Setiawan et al., 2024; Salsabila & Mulyana, 2024). Meskipun demikian, penelitian yang secara spesifik mengkaji kinerja karyawan sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara kualitas proses administrasi dan efektivitas pelayanan masih tergolong terbatas.

Proses administrasi yang baik dan terstruktur dapat membantu memperlancar alur kerja perusahaan serta mempermudah karyawan dalam melaksanakan tugas. Hal tersebut dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam menjalankan pekerjaannya. Selain itu, kinerja karyawan yang baik juga berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat ataupun pelanggan akan semakin efektif jika kinerja karyawan perusahaan tersebut baik. Oleh karena itu, terselenggaranya proses administrasi yang berkualitas dapat mendorong peningkatan kinerja karyawan, yang selanjutnya berimplikasi pada meningkatnya efektivitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian serta penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, didapatkan hubungan yang erat antara kualitas proses administrasi, kinerja karyawan, dan efektivitas pelayanan. Penelitian yang dilakukan sebelumnya hanya meneliti dari satu sudut pandang, baik dari sudut pandang “pengaruh kualitas proses administrasi terhadap efektivitas pelayanan” maupun dari sudut pandang “pengaruh kinerja terhadap efektivitas pelayanan”. Belum terdapat penelitian yang meneliti dari sudut pandang keduanya, yakni pengaruh kualitas proses administrasi dan kinerja karyawan terhadap efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, penelitian mengenai **pengaruh kualitas proses administrasi terhadap efektivitas pelayanan melalui kinerja karyawan di PT Pelindo Energi Logistik** perlu dilakukan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada, maka rumusan masalah pada penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana pengaruh kualitas proses administrasi terhadap efektivitas pelayanan?
2. Bagaimana pengaruh kualitas proses administrasi terhadap kinerja karyawan?
3. Bagaimana pengaruh kinerja karyawan terhadap efektivitas pelayanan?
4. Bagaimana pengaruh kualitas proses administrasi terhadap efektivitas pelayanan melalui kinerja karyawan?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dilaksanakan di PT Pelindo Energi Logistik dengan Lokasi cabang yang berada di Kota Surabaya, dengan melibatkan karyawan yang berperan dalam kegiatan administrasi dan pelayanan sebagai responden. Serta pelanggan PT Pelindo Energi Logistik Cabang Surabaya. Penelitian ini berfokus untuk menguji serta menilai kualitas proses administrasi, kinerja karyawan, serta efektivitas pelayanan

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang serta rumusan masalah yang ada, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Pengaruh kualitas proses administrasi terhadap kinerja karyawan di PT Pelindo Energi Logistik.
2. Pengaruh kinerja karyawan terhadap efektivitas pelayanan pada PT Pelindo Energi Logistik.
3. Pengaruh kualitas proses administrasi terhadap efektivitas pelayanan pada PT Pelindo Energi Logistik.
4. Pengaruh kualitas proses administrasi terhadap efektivitas pelayanan melalui kinerja karyawan di PT Pelindo Energi Logistik.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkaitan dengannya, adapun manfaat penelitian ini antara lain :

1. Bagi PT. Pelindo Energi Logistik

Penelitian ini sangat berguna untuk PT Pelindo Energi Logistik sebagai alat evaluasi dan acuan dalam menilai sejauh mana kualitas proses administrasi, kinerja karyawan, serta efektivitas pelayanan yang telah berlangsung selama ini. Dan kedepannya dapat menjadi referensi bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan terkait ketiga aspek yang dimaksud. Dengan cara ini, perusahaan dapat lebih mendukung pencapaian tujuan organisasi secara efisien dan berkelanjutan.

2. Bagi STIAMAK Barunawati

Penelitian dapat menjadi sumber akademik, referensi, serta informasi bagi pihak Universitas, khususnya mahasiswa dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang administrasi bisnis kepelabuhanan.

3. Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat dalam menambah pengalaman sekaligus memperluas pengetahuan dan wawasan mengenai pengaruh kualitas proses administrasi terhadap efektivitas pelayanan yang dimediasi oleh kinerja karyawan di suatu perusahaan.

4. Bagi Masyarakat

Masyarakat dapat menjadikan hasil dari penelitian ini untuk mengetahui dan memberikan gambaran, memberikan gambaran mengenai kinerja PT Pelindo Energi Logistik.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini disusun sedemikian rupa agar pembaca memperoleh gambaran ringkas atas isi tiap bab dan lebih mudah memahami penelitian secara keseluruhan. Berikut uraian sistematika penulisannya:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan pada penelitian ini memaparkan serta menjelaskan latar belakang yang menjadi alasan utama penelitian ini dilakukan, kemudian rumusan masalah sebagai titik tolak kajian, Batasan masalah untuk menjaga fokus pembahasan, tujuan penelitian yang hendak diwujudkan, manfaat penelitian dilihat dari sisi teoritis dan praktis, serta sistematika penulisan yang menjabarkan urutan dan muatan masing-masing bab.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Bagian landasan teori menguraikan secara komprehensif konsep kualitas proses administrasi, kinerja karyawan, dan efektivitas pelayanan. Selain itu, bab ini menyajikan kajian terdahulu yang relevan sebagai rujukan, kerangka berpikir yang memetakan keterkaitan antarvariabel, serta rumusan hipotesis yang akan dibuktikan kebenarannya secara empiris.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian secara umum menjelaskan rancangan serta alur pelaksanaan riset secara terstruktur. Di dalamnya tercakup pemaparan mengenai pendekatan penelitian, lokasi dan periode pelaksanaan, teknik penentuan populasi serta penarikan sampel, prosedur pengumpulan data, hingga teknik analisis data yang difungsikan untuk membuktikan hipotesis

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Analisis dan pembahasan berfokus pada data yang didapatkan, pengolahan data, serta Analisa data, pada bab ini juga berisi hasil serta pembahasan yang diperoleh dari Analisa data yang bertujuan untuk mengetahui hasil yang dicapai

5. BAB V PENUTUP

Penutup berisi kesimpulan serta jawaban dari hipotesis-hipotesis penelitian yang telah diajukan, bab ini juga berisi saran dari pihak-pihak terkait untuk mengembangkan penelitian ini kedepannya