

ABSTRAK

ALIA,22112049

EFISIENSI OPERASIONAL MEMEDIASI PENGENDALIAN OPERASIONAL DAN KOMUNIKASI TERHADAP KETEPATAN WAKTU PENGIRIMAN KONTAINER EKSPOR DI PT JANGKAR PASIFIK TRANSPORT

Skripsi : Program Bisnis Ilmu Administrasi Bisnis, 2026

Kata Kunci : Pengendalian Operasional, Komunikasi, Efisiensi Operasional, Ketepatan Waktu Pengiriman, PLS-SEM.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pengendalian operasional dan komunikasi terhadap ketepatan waktu pengiriman kontainer ekspor melalui efisiensi operasional pada PT Jangkar Pasifik Transport. Ketepatan waktu pengiriman merupakan salah satu indikator penting dalam keberhasilan kegiatan logistik dan distribusi karena berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan serta kinerja perusahaan. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan operasional dan komunikasi yang efektif untuk mendukung kelancaran proses pengiriman kontainer ekspor.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah 130 pelanggan PT Jangkar Pasifik Transport yang menggunakan jasa pengiriman kontainer ekspor. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, sehingga diperoleh jumlah minimum sampel sebanyak 98 responden. Dalam pelaksanaannya, penelitian menggunakan 100 responden yang memenuhi kriteria penelitian. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan metode *Partial Least Square-Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan perangkat lunak SmartPLS 4.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengendalian operasional dan komunikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional maupun ketepatan waktu pengiriman ($T\text{-Statistics} = 2,577$; $P\text{-Value} = 0,010$), sedangkan pengaruh mediasi efisiensi operasional pada hubungan pengendalian operasional maupun komunikasi terhadap ketepatan waktu pengiriman tidak signifikan. nilai koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengendalian operasional dan komunikasi mampu menjelaskan 27,7% variasi efisiensi operasional, sedangkan pengendalian operasional, komunikasi, dan efisiensi operasional mampu menjelaskan 45,9% variasi ketepatan waktu pengiriman. dengan demikian, 54,1% variasi ketepatan waktu pengiriman dan 72,3% variasi efisiensi operasional dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa efisiensi operasional merupakan faktor utama yang mempengaruhi ketepatan waktu pengiriman kontainer ekspor pada PT Jangkar Pasifik Transport. Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan efisiensi operasional melalui optimalisasi proses operasional agar ketepatan waktu pengiriman dapat meningkat dan kualitas pelayanan kepada pelanggan semakin baik.