

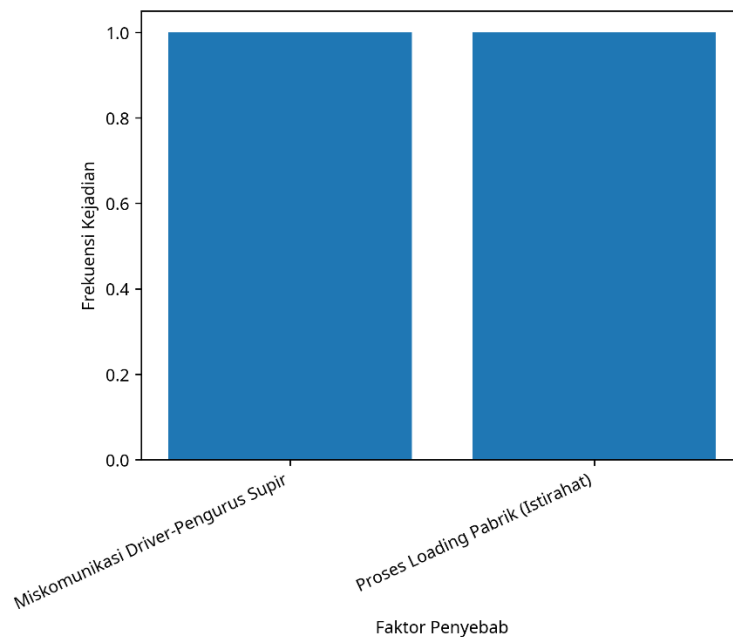
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Meningkatnya intensitas perdagangan internasional serta aktivitas ekspor-impor menuntut perusahaan logistik untuk terus memperkuat mutu layanan distribusi barang, terutama pada tahap pengiriman kontainer ekspor menuju pelabuhan. Kelancaran arus barang dari produsen hingga ke pasar global sangat bergantung pada bagaimana rantai logistik dikelola, dan salah satu tolok ukur keberhasilannya terletak pada ketepatan waktu pengiriman. Keterlambatan distribusi bukan sekadar persoalan teknis, melainkan dapat memicu efek berantai berupa membengkaknya biaya operasional, terganggunya rantai pasok, hingga menurunnya kepercayaan pelanggan terhadap penyedia jasa transportasi dan logistik (Yunita et al., 2026).

Realitas di lapangan menunjukkan bahwa proses pengiriman kontainer ekspor tidak jarang terkendala oleh keterbatasan armada, jadwal operasional yang tidak sinkron, minimnya koordinasi antarbagian, hambatan teknis saat pengambilan kontainer dari depo menuju pabrik maupun pelabuhan, miskomunikasi antara pengurus dan sopir/driver, serta lamanya proses pemuatan barang di pabrik. Beragam kendala tersebut sebagaimana tergambar pada Gambar 1.1 yang memetakan penyebab potensi keterlambatan pengiriman kontainer ekspor berdasarkan hasil observasi lapangan menegaskan bahwa tanpa tata kelola operasional yang memadai, proses distribusi sulit berjalan secara efektif dan efisien.



Gambar 1.1 Penyebab Potensi Keterlambatan Pengiriman Kontainer Ekspor
 Sumber: Data PT Jangkar Pasifik Transport (2026)

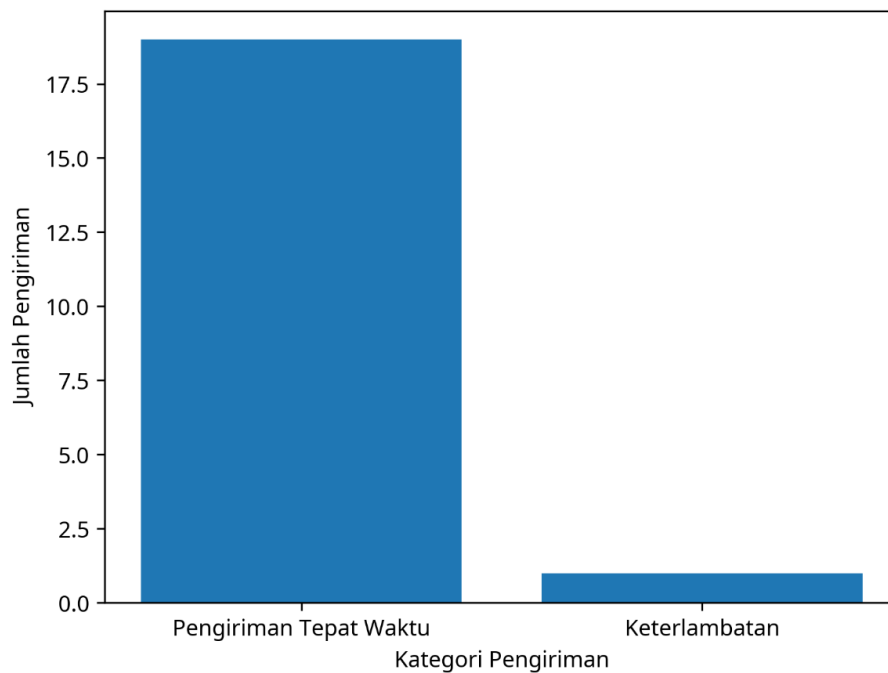
Persoalan tersebut sejalan dengan sejumlah temuan akademik terdahulu, yang mengonfirmasi bahwa gangguan rantai pasok serta rendahnya efisiensi operasional berkorelasi langsung dengan menurunnya kinerja distribusi dan ketepatan waktu pengiriman, sementara penerapan sistem operasional yang efektif justru terbukti mampu mendongkrak ketepatan waktu tersebut (Queiroz et al., 2022; (Chowdhury et al., 2021; Marsekal Muhammad Jamal & Erwin Permana, 2025). Dengan demikian, perusahaan logistik dituntut menerapkan sistem pengelolaan operasional yang andal guna menjaga kualitas distribusinya.

Dalam kerangka manajemen operasional, pengendalian operasional berperan sebagai mekanisme untuk memastikan seluruh aktivitas termasuk pengelolaan armada transportasi dan pengawasan pelaksanaan distribusi barang berjalan sesuai rencana, standar, dan prosedur yang ditetapkan, sehingga risiko keterlambatan dapat ditekan seminimal mungkin. Faktor lain yang tidak kalah krusial adalah komunikasi organisasi: koordinasi yang solid antara bagian operasional, dispatcher, dan pengemudi hanya dapat terwujud melalui pertukaran informasi yang efektif, sementara komunikasi yang lemah cenderung memicu kesalahan informasi, keterlambatan pengambilan keputusan, serta ketidaksesuaian jadwal pengiriman. Temuan empiris memperkuat argumen ini: komunikasi organisasi terbukti berperan meningkatkan koordinasi kerja dan kinerja operasional perusahaan (Andayani & Ardinsyah, 2022), sementara penerapan model kolaborasi dinamis yang ditopang platform digital terintegrasi mampu meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki konektivitas antarmoda, sekaligus

mendukung keberlanjutan sistem logistik (Prastyorini et al., 2025) Kedua temuan tersebut menegaskan bahwa koordinasi dan kolaborasi antarpihak yang terlibat dalam distribusi menjadi prasyarat penting bagi kelancaran operasional logistik sebaliknya, ketika arus informasi antarbagian tersendat, dampaknya dapat berupa keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian jadwal, hingga membengkaknya biaya operasional.

Selain pengendalian dan komunikasi, keberhasilan distribusi juga ditentukan oleh efisiensi operasional. Konsep ini menggambarkan kemampuan organisasi mengelola berbagai sumber daya yang dimilikinya sehingga *output* yang dicapai bisa semaksimal mungkin tanpa pemborosan; dalam konteks pengiriman kontainer ekspor, hal ini terlihat dari pemakaian armada yang tepat guna, pengaturan waktu pengiriman yang cermat, serta minimnya kendala yang menghambat proses distribusi. Riset pada aktivitas terminal pelabuhan mengungkap bahwa efisiensi operasional bisa didongkrak lewat tata kelola sumber daya yang baik dipadukan dengan pemanfaatan teknologi yang sesuai (Widyawati & Ardyansyah, 2022), dan peningkatan efisiensi tersebut pada akhirnya turut mempercepat kinerja distribusi sekaligus ketepatan waktu pengiriman (Suriyanti et al., 2025; Emir & Sulistyowati, 2024).

Sebagai indikator akhir kinerja operasional, ketepatan waktu pengiriman mencerminkan kemampuan perusahaan memenuhi jadwal yang telah disepakati bersama pelanggan, sekaligus menjadi determinan penting tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa pengiriman barang. Perusahaan yang konsisten menjaga ketepatan waktu pengiriman akan lebih unggul dalam persaingan industri logistik yang kian ketat. Kendati berbagai kendala operasional berpotensi muncul, data menunjukkan bahwa sebagian besar pengiriman kontainer pada objek penelitian ini tetap terlaksana sesuai jadwal, sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 1.2 yang membandingkan proporsi pengiriman tepat waktu dan pengiriman yang mengalami keterlambatan.



Gambar 1.2 Perbandingan Ketepatan Waktu Pengiriman Kontainer

Sumber: Data PT Jangkar Pasifik Transport (2026)

Kajian terdahulu turut memperkaya pemahaman atas fenomena ini. Salah satunya mengungkap tiga aspek pengelolaan logistik yang sama-sama berperan menentukan ketepatan waktu pengiriman barang mulai dari tahap perencanaan, kontrol kualitas, hingga penilaian kinerja manajemen (Hariani & Ramdany, 2022), sementara kajian lain menyoroti bahwa penataan sistem operasional distribusi yang baik mampu memuluskan proses pengiriman sekaligus memperkecil peluang keterlambatan (Prasidi & Lesmini, 2019). Meski demikian, mayoritas penelitian tersebut cenderung menguji pengaruh langsung antarvariabel secara terpisah, sedangkan penelitian yang mengintegrasikan pengendalian operasional, komunikasi, efisiensi operasional, dan ketepatan waktu pengiriman dalam satu model dengan efisiensi operasional berperan sebagai variabel mediasi pada konteks perusahaan jasa pengiriman kontainer ekspor masih tergolong terbatas. Celah penelitian (*research gap*) inilah yang mendasari dilakukannya penelitian ini.

Titik pijak kebaruan (*novelty*) penelitian ini adalah bagaimana efisiensi operasional diuji perannya sebagai jembatan penghubung antara pengendalian operasional maupun komunikasi di satu sisi, dengan ketepatan waktu pengiriman kontainer ekspor di sisi lain. Kajian-kajian sebelumnya cenderung berhenti pada pengujian satu arah hubungan semata, atau justru mengarahkan perhatiannya ke isu teknologi dan tata kelola sistem logistik secara umum; penelitian ini melangkah lebih jauh dengan menyatukan dua jenis pengujian sekaligus jalur

yang bersifat langsung dan yang tersalur lewat perantara dalam satu kesatuan model analisis. Pendekatan statistik yang dipakai adalah *Partial Least Squares-Structural Equation Modeling*, disingkat PLS-SEM, dengan PT Jangkar Pasifik Transport ditetapkan sebagai lokus studi. Lewat rancangan seperti ini, harapannya penelitian dapat menghadirkan temuan lapangan yang menambah khazanah keilmuan administrasi bisnis, terutama pada ranah manajemen operasional serta logistik.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini dibangun di atas empat variabel utama. Pengendalian operasional ditempatkan sebagai variabel bebas pertama, dilambangkan X1; komunikasi menyusul sebagai variabel bebas kedua dengan lambang X2; efisiensi operasional berperan sebagai penghubung (mediasi) yang diberi notasi Z; sementara ketepatan waktu pengiriman kontainer ekspor berkedudukan sebagai variabel terikat, dilambangkan Y. Keempat variabel ini dipilih atas dasar pertimbangan bahwa pengendalian operasional dan komunikasi merupakan faktor determinan bagi efisiensi operasional perusahaan, yang pada akhirnya bermuara pada ketepatan waktu pengiriman.

Atas dasar itulah, penelitian ini disusun dengan judul **"Efisiensi Operasional Memediasi Pengendalian Operasional dan Komunikasi terhadap Ketepatan Waktu Pengiriman Kontainer Ekspor"**, dengan harapan hasilnya dapat memberikan kontribusi nyata bagi perusahaan logistik dalam memperbaiki kinerja operasional serta sistem distribusinya agar pengiriman kontainer ekspor berlangsung lebih efektif dan tepat waktu.

1.2 Rumusan Masalah

Bertolak dari pemaparan pada bagian latar belakang, sejumlah pertanyaan penelitian berikut diajukan dalam kajian ini:

1. Apakah pengendalian operasional berpengaruh terhadap efisiensi operasional dalam kegiatan pengiriman kontainer ekspor?
2. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap efisiensi operasional dalam kegiatan pengiriman kontainer ekspor?
3. Apakah pengendalian operasional berpengaruh terhadap ketepatan waktu pengiriman kontainer ekspor?
4. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap ketepatan waktu pengiriman kontainer ekspor?
5. Apakah efisiensi operasional berpengaruh terhadap ketepatan waktu pengiriman kontainer ekspor?
6. Apakah pengendalian operasional berpengaruh terhadap ketepatan waktu pengiriman kontainer ekspor melalui efisiensi operasional?

7. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap ketepatan waktu pengiriman kontainer ekspor melalui efisiensi operasional?

1.3 Batasan Masalah

Supaya pembahasan tetap terarah dan tidak meluas dari objek maupun tujuan yang hendak dicapai, ruang lingkup penelitian ini perlu dibatasi.

Ruang lingkup penelitian dibatasi pada kegiatan operasional pengiriman kontainer ekspor dari pabrik menuju pelabuhan dalam rangkaian transportasi logistik, dengan objek penelitian difokuskan pada perusahaan transportasi kontainer yang terlibat langsung dalam proses tersebut. Sejalan dengan itu, variabel yang dikaji juga dibatasi hanya pada empat konstruk yang dipandang relevan terhadap ketepatan waktu pengiriman kontainer ekspor, yakni pengendalian operasional (X1), komunikasi (X2), efisiensi operasional sebagai mediator (Z), dan ketepatan waktu pengiriman (Y); sementara aspek-aspek lain yang berada di luar cakupan keempat konstruk itu tidak turut dikaji dalam skripsi ini.

1.4 Tujuan Penelitian

Merujuk pada rumusan masalah yang telah dipaparkan, penelitian ini pada dasarnya diarahkan untuk mengkaji sejauh mana pengendalian operasional dan komunikasi berkontribusi terhadap efisiensi serta ketepatan waktu pengiriman kontainer ekspor pada perusahaan transportasi kontainer. Secara lebih terperinci, poin-poin tujuan yang hendak dicapai penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis apakah pengendalian operasional berpengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional dalam kegiatan pengiriman kontainer ekspor.
2. Untuk menguji dan menganalisis apakah komunikasi berpengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional dalam kegiatan pengiriman kontainer ekspor.
3. Untuk menguji dan menganalisis apakah pengendalian operasional berpengaruh signifikan terhadap ketepatan waktu pengiriman kontainer ekspor.
4. Untuk menguji dan menganalisis apakah komunikasi berpengaruh signifikan terhadap ketepatan waktu pengiriman kontainer ekspor.
5. Untuk menguji dan menganalisis apakah efisiensi operasional berpengaruh signifikan terhadap ketepatan waktu pengiriman kontainer ekspor.
6. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh pengendalian operasional terhadap ketepatan waktu pengiriman kontainer ekspor melalui efisiensi operasional sebagai variabel mediasi.

7. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh komunikasi terhadap ketepatan waktu pengiriman kontainer ekspor melalui efisiensi operasional sebagai variabel mediasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Kehadiran penelitian ini diharapkan membawa manfaat, baik dalam tataran praktis di lapangan maupun dalam tataran akademis, bagi pihak-pihak yang memiliki kepentingan terhadap topik yang dikaji.

1. Bagi Perusahaan

Temuan penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi perusahaan transportasi kontainer dalam memperbaiki tata kelola operasional, terutama pada aspek pengendalian operasional dan komunikasi antarbagian yang terlibat dalam proses pengiriman kontainer ekspor, sehingga efisiensi kerja meningkat dan risiko keterlambatan pengiriman menuju pelabuhan dapat ditekan.

2. Bagi STIAMAK Barunawati

Hasil penelitian ini diharapkan memperkaya khazanah akademik civitas STIAMAK Barunawati Surabaya, khususnya pada bidang manajemen logistik, manajemen operasional, dan transportasi kepelabuhan, sekaligus menjadi rujukan bagi mahasiswa yang hendak mengangkat topik serupa mengenai operasional transportasi kontainer.

3. Bagi Peneliti

Bagi peneliti sendiri, penelitian ini menjadi wahana penerapan sekaligus pengembangan ilmu yang diperoleh selama masa perkuliahan, terutama dalam manajemen operasional dan logistik kepelabuhan, sambil memperluas wawasan dan pengalaman langsung mengenai praktik operasional pengiriman kontainer ekspor di perusahaan transportasi kontainer.

1.6 Sistematika Penulisan

Guna memudahkan pembaca menelusuri alur pembahasan, berikut garis besar tiap bab dalam skripsi ini.

- 1. BAB I PENDAHULUAN**

Bab pertama membuka pembahasan dengan memaparkan konteks masalah yang melatarbelakangi penelitian, dilanjutkan dengan rumusan masalah, batasan ruang lingkup kajian, tujuan yang hendak dicapai, manfaat yang diharapkan, hingga peta sistematika penulisan itu sendiri.

- 2. BAB II LANDASAN TEORI**

Menguraikan teori-teori yang melandasi variabel penelitian pengendalian operasional, komunikasi, efisiensi operasional, dan ketepatan waktu pengiriman dilengkapi kajian penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Menjelaskan metode penelitian yang digunakan, mencakup jenis penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, serta metode analisis data.

4. BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Menyajikan hasil pengolahan data penelitian, analisis menggunakan metode yang telah ditetapkan, serta pembahasan yang mengaitkan temuan dengan teori dan penelitian terdahulu.

5. BAB V PENUTUP

Bab kelima menjadi penutup, berisi kesimpulan yang ditarik dari keseluruhan hasil penelitian beserta saran yang ditujukan bagi perusahaan dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.