

## Pengaruh Proses, Kualitas Layanan, dan Fasilitas terhadap Kinerja Eksport Logistik Maritim Indonesia

**Raja Ferry Surya Gemilang<sup>1\*</sup>, Adenanthera Lesmana<sup>2</sup>, Dhanan Abimanto<sup>3</sup>**

<sup>1-3</sup>Transportasi, Universitas Maritim AMNI, Indonesia

*\*Penulis korespondensi: [frysryagmlang123@gmail.com](mailto:frysryagmlang123@gmail.com)<sup>1</sup>*

**Abstract.** This study analyzes the influence of internal operational variables—Process, Service Quality, and Facilities—on the Export Performance of PT. Panah Perdana Logisindo, a freight forwarding company in Semarang. Maritime logistics plays a crucial role in national competitiveness, but company performance often faces challenges amidst the complexity of global supply chains. Employing a quantitative approach with a sample of 100 export service users, multiple linear regression analysis indicates that all three independent variables positively and significantly affect Export Performance (Y). The results reveal that Process has the most dominant influence ( $\beta=0.309$ ), followed closely by Facilities ( $\beta=0.302$ ) and Service Quality ( $\beta=0.255$ ). The model explains 53.0% of the variance in the company's Export Performance (Raja Ferry, 2025 2). These findings confirm the necessity of strengthening micro-operational aspects (efficient procedures, robust networks, and staff professionalism) as a core strategy for enhancing profitability and customer loyalty amidst macro-logistical challenges in Indonesia.

**Keywords:** Export Performance; Facilities; Freight Forwarding; Process; Service Quality

**Abstrak.** Penelitian ini menganalisis pengaruh variabel internal operasional—Proses, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas—terhadap Kinerja Eksport PT. Panah Perdana Logisindo, sebuah perusahaan freight forwarding di Semarang. Logistik maritim memainkan peran krusial dalam daya saing nasional, namun kinerja perusahaan sering menghadapi tantangan di tengah kompleksitas rantai pasok global. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel 100 pengguna jasa ekspor, analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa ketiga variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Eksport (Y). Hasilnya mengungkapkan bahwa Proses memiliki pengaruh dominan ( $\beta=0.309$ ), diikuti oleh Fasilitas ( $\beta=0.302$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $\beta=0.255$ ). Model ini menjelaskan 53,0% variasi Kinerja Eksport perusahaan (Raja Ferry, 2025 2). Temuan ini menegaskan pentingnya penguatan aspek operasional mikro (prosedur yang efisien, jaringan kerja, dan profesionalisme staf) sebagai strategi inti untuk meningkatkan profitabilitas dan loyalitas pelanggan di tengah tantangan logistik makro di Indonesia.

**Kata Kunci:** Fasilitas; Freight Forwarding; Kinerja Eksport; Kualitas Pelayanan; Proses

### 1. LATAR BELAKANG

Globalisasi dan perdagangan internasional merupakan fondasi utama bagi pertumbuhan ekonomi modern, di mana pertukaran barang dan jasa antarnegara menjadi penentu utama pertumbuhan ekonomi suatu bangsa (Raja Ferry, 2025 2). Aktivitas ekspor dan impor memegang peranan krusial tidak hanya dalam lalu lintas devisa, tetapi juga dalam kontribusi substansial terhadap pendapatan nasional (Raja Ferry, 2025 2). Dalam kerangka kerja global ini, sektor logistik berfungsi sebagai pilar pendukung yang vital, bertanggung jawab atas proses penyimpanan, penyaluran, dan pemeliharaan barang secara efisien (Raja Ferry, 2025 2). Kinerja sektor logistik secara makro adalah indikator penentu daya saing nasional, yang diukur melalui persentase biaya logistik terhadap Produk Nasional Bruto (GNP) (Raja Ferry, 2025 2). Oleh karena itu, kegagalan dalam rantai logistik tidak hanya menyebabkan penundaan pengiriman tetapi juga secara langsung meningkatkan biaya operasional, yang pada akhirnya menurunkan daya saing produk ekspor Indonesia di pasar global.

Dalam memfasilitasi perdagangan lintas batas, perusahaan jasa pengurusan transportasi atau *Freight Forwarding* (FF) memiliki peran yang sangat penting sebagai penyedia jasa (Raja Ferry, 2025 2; Rizqiyani et al., 2024 2). Perusahaan FF bertindak sebagai koordinator rantai pasok *end-to-end*, mengurus pengiriman melalui berbagai moda transportasi—darat, udara, dan laut (Anonim, 2025 3). Mayoritas eksportir di Indonesia memilih jalur laut karena efisiensi biayanya untuk volume besar, meskipun memerlukan waktu tempuh yang lebih lama (Raja Ferry, 2025 2). Namun, operasional logistik di Indonesia menghadapi tantangan struktural, termasuk fragmentasi pelaku usaha, infrastruktur yang belum merata, dan kerumitan regulasi (Anonim, 2025 5; Anonim, 2025 1). Kompleksitas makro ini menempatkan tanggung jawab besar pada perusahaan FF untuk memastikan efisiensi dan keandalan di tingkat operasional mikro.

PT. Panah Perdana Logisindo, sebagai cabang dari perusahaan logistik global, merupakan aktor kunci yang signifikan dalam mendukung kegiatan ekspor di Semarang, Jawa Tengah, wilayah yang kaya akan potensi komoditas ekspor seperti furnitur dan hasil alam (Raja Ferry, 2025 2). Perusahaan ini menyediakan berbagai layanan terintegrasi, termasuk pengurusan ekspor, *trucking*, *custom clearance*, dan pergudangan (Raja Ferry, 2025 2). Analisis data operasional internal menunjukkan adanya fluktuasi yang tercatat dalam volume kegiatan ekspor yang ditangani perusahaan antara tahun 2023 dan 2024 (Raja Ferry, 2025 2). Fluktuasi kinerja (Y) ini diyakini dipengaruhi oleh faktor-faktor internal yang dapat dikendalikan manajemen, yaitu Proses (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Fasilitas (X3). Oleh karena itu, penting untuk memahami secara kuantitatif bagaimana variabel-variabel ini memengaruhi keberhasilan ekspor perusahaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini merumuskan tiga tujuan utama yang saling terkait (Raja Ferry, 2025 2). Tujuan pertama adalah menganalisis pengaruh variabel Proses terhadap Kinerja Ekspor PT. Panah Perdana Logisindo. Tujuan kedua berfokus pada analisis pengaruh variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kinerja Ekspor. Terakhir, tujuan ketiga adalah menganalisis dan mengukur pengaruh variabel Fasilitas terhadap Kinerja Ekspor. Keseluruhan tujuan ini dirancang untuk memberikan landasan empiris bagi pengambilan keputusan manajemen dalam meningkatkan daya saing operasional perusahaan.

Meskipun banyak penelitian logistik berfokus pada evaluasi sistem logistik nasional atau makro ekonomi (Anonim, 2025 1), terdapat kesenjangan yang signifikan dalam literatur yang secara spesifik mengisolasi dan mengukur efektivitas faktor operasional internal dalam meningkatkan Kinerja Ekspor mikro perusahaan *freight forwarding*. Kajian terdahulu cenderung berfokus pada Kinerja Operasional (Mawardi, 2022 2) atau Loyalitas Pelanggan

(Fuad, 2021 2) sebagai variabel dependen. Kesenjangan ini menunjukkan perlunya pemahaman yang lebih dalam mengenai bagaimana perusahaan FF secara individu dapat mengoptimalkan variabel internal (Proses, Kualitas Layanan) untuk mencapai *Kinerja Ekspor* holistik yang mencakup aspek profitabilitas (*Profit Gain*) dan keberlanjutan hubungan bisnis (Loyalitas Pelanggan) di tengah kendala logistik nasional.

Kebaruan (*novelty*) dari penelitian ini terletak pada validasi empiris kontemporer (2023-2024) dari model gabungan yang menguji Proses, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas terhadap Kinerja Ekspor pada konteks ekspor laut di Semarang. Selain menguji signifikansi hubungan, penelitian ini memberikan bukti statistik yang menunjukkan hierarki dominasi variabel internal. Secara spesifik, identifikasi Proses (X1), yang mencakup prosedur penanganan dan jenis komoditas ekspor, sebagai faktor yang paling dominan memberikan rekomendasi manajerial yang terfokus. Temuan ini memungkinkan perusahaan untuk mengalokasikan sumber daya secara strategis guna memperkuat fondasi prosedural mereka, melampaui fokus umum pada peningkatan kualitas layanan semata.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang substansial. Secara teoritis, hasil penelitian memperkaya literatur manajemen logistik dan rantai pasok maritim dengan memberikan bukti empiris mengenai faktor-faktor penentu Kinerja Ekspor pada tingkat unit bisnis *freight forwarding* (Raja Ferry, 2025 2). Secara praktis, analisis koefisien regresi yang dihasilkan memberikan wawasan bagi PT. Panah Perdana Logisindo mengenai prioritas investasi operasional. Informasi ini dapat digunakan untuk menyusun strategi yang lebih efektif, seperti mengoptimalkan Prosedur (X1) dan memperkuat Fasilitas jaringan (X3), yang pada akhirnya akan meningkatkan efisiensi, *Profit Gain*, dan daya saing perusahaan di industri logistik ekspor (Raja Ferry, 2025 2).

## 2. KAJIAN TEORITIS

### **Landasan Teori**

Kinerja secara umum didefinisikan sebagai hasil kerja atau prestasi yang dicapai oleh seseorang atau organisasi yang merefleksikan tingkat pencapaian sasaran, tujuan, visi, dan misi yang telah ditetapkan (Raja Ferry, 2025 2). Dalam ranah bisnis logistik, Kinerja Perusahaan diartikan sebagai keberhasilan menyeluruh dalam menjalankan fungsi-fungsi operasional, mulai dari perencanaan hingga pengawasan pergerakan barang, yang merupakan pemanfaatan optimal dari sumber daya yang dimiliki (Raja Ferry, 2025 2). Variabel dependen dalam penelitian ini, Kinerja Ekspor (Y), adalah ukuran pencapaian aktivitas perusahaan dalam bidang ekspor. Kinerja ini diukur secara multidimensional melalui Kontribusi terhadap

Kegiatan Ekspor, Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Kertajaya, 2019 2), serta kemampuan menghasilkan *Profit Gain* (Raja Ferry, 2025 2). Pengukuran yang mengintegrasikan aspek kuantitas (Kontribusi), kualitas (Loyalitas), dan finansial (*Profit Gain*) memberikan gambaran yang lengkap mengenai efektivitas strategi perusahaan dalam pasar ekspor.

Proses (X1) adalah serangkaian langkah-langkah yang sistematis dan terstruktur yang diterapkan dalam suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan secara efektif dan efisien (Raja Ferry, 2025 2). Christopher (2023) mendefinisikan logistik sebagai proses pengelolaan strategis pergerakan dan penyimpanan yang bertujuan memaksimalkan profitabilitas melalui pemenuhan pesanan yang efisien (Christopher, 2023 6). Dalam kegiatan ekspor, Proses melibatkan serangkaian langkah kritis seperti Pengelolaan Dokumen (*Documentation Management*), memastikan Kepatuhan terhadap Regulasi (*Regulatory Compliance*), dan Koordinasi Transportasi (Raja Ferry, 2025 2). Dalam konteks FF, Proses (X1) diukur melalui Prosedur penanganan kegiatan ekspor barang, Jenis komoditas yang ditangani (yang membutuhkan prosedur spesifik), dan Intensitas kegiatan ekspor (Raja Ferry, 2025 2). Efisiensi proses ini memastikan barang bergerak tanpa hambatan dan terhindar dari masalah hukum, yang pada akhirnya mendukung keberhasilan finansial.

Kualitas Pelayanan (X2) merupakan dimensi non-fisik yang merujuk pada tingkatan keunggulan yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan (Tjiptono, 2012, dikutip dalam Raja Ferry, 2025 2). Kualitas pelayanan yang tinggi secara langsung menghasilkan kepuasan, yang merupakan prasyarat terciptanya loyalitas pelanggan (Raja Ferry, 2025 2). Dalam layanan logistik, kualitas pelayanan dapat dianalisis melalui dimensi-dimensi kunci seperti Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan layanan yang akurat dan tepat waktu, dan Jaminan (*Assurance*), yang mencakup pengetahuan, keahlian, dan profesionalisme karyawan (Kotler, 2012, dikutip dalam Raja Ferry, 2025 2). Khusus untuk jasa *freight forwarding*, keahlian dan profesionalisme staf sangat penting, karena mereka harus mampu mengurus izin ekspor dan memberikan solusi efektif terkait regulasi yang kompleks (Anonim, 2025 3; Raja Ferry, 2025 2).

Kualitas Pelayanan dalam kerangka logistik maritim modern juga sangat ditekankan pada aspek fleksibilitas dan kecepatan (Anonim, 2025 7). Fleksibilitas mengacu pada kemampuan perusahaan untuk menyesuaikan diri dengan berbagai permintaan pelanggan dan kondisi pasar yang dinamis, sementara Kecepatan dan Ketepatan Waktu Pengiriman merupakan manifestasi dari dimensi Keandalan (Raja Ferry, 2025 2). Ketepatan waktu pengiriman sangat mempengaruhi Kinerja Ekspor karena eksportir tuna, misalnya, cenderung memprioritaskan keandalan daripada sekadar meminimalkan biaya logistik (Anonim, 2025 8).

Oleh karena itu, kemampuan FF untuk mengelola risiko dan memastikan pemenuhan jadwal yang dijanjikan merupakan inti dari kualitas pelayanan yang memuaskan dan mendorong Loyalitas Pelanggan (Albari, 2020, dikutip dalam Anonim, 2025 9).

Fasilitas (X3) didefinisikan sebagai sumber daya fisik dan non-fisik yang berfungsi mempermudah kegiatan operasional dan konsumsi jasa oleh pelanggan (Tjiptono, 2014, dikutip dalam Raja Ferry, 2025 2). Dalam bisnis *freight forwarding* yang mencakup wilayah geografis yang luas, Fasilitas meliputi ketersediaan peti kemas (*Equipment availability*) dan akses ke kapal yang memadai (Susetyo Darmanto, 2011 2). Lebih lanjut, dalam konteks saat ini, Fasilitas yang bersifat non-fisik (intangible) seperti Jaringan dan Kerjasama, Kemudahan Sistem Komunikasi dan Informasi, dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi sangat dominan (Raja Ferry, 2025 2). Fasilitas-fasilitas ini tidak hanya sekadar penunjang, tetapi merupakan strategi penting untuk meningkatkan keunggulan bersaing, menciptakan diferensiasi layanan, dan memberikan nilai tambah (Brooks dalam Susetyo Darmanto, 2011 2).

Jaringan dan Kerjasama (X3.1) mencakup hubungan persekutuan antara perusahaan FF dengan berbagai pihak terkait, seperti mitra logistik, *shipping line*, dan otoritas kepabeanan (Latief et al., 2021 2). Jaringan ini menentukan jangkauan wilayah layanan (*Geographic Area*) dan sangat krusial dalam memperlancar proses ekspor (Raja Ferry, 2025 2). Sementara itu, Kemudahan Sistem Komunikasi dan Informasi (X3.2) yang canggih memungkinkan perusahaan menyediakan informasi status pengiriman (*Tracking and Visibility*) secara *real-time* kepada pelanggan, yang sangat meningkatkan transparansi dan mengurangi ketidakpastian (Raja Ferry, 2025 2). Kualitas Sumber Daya Manusia (X3.3) yang kompeten dan terlatih adalah prasyarat dasar untuk mengoperasikan semua aset teknologi dan menjaga jaringan kerja tetap efektif, sehingga Fasilitas merupakan fondasi strategis bagi operasional FF.

### **Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang dilakukan oleh Mawardi (2022) pada perusahaan *freight forwarding* menunjukkan bahwa Proses *Sea Export* (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Operasional (Mawardi, 2022 2). Temuan ini didukung oleh nilai t-hitung sebesar 3.028, yang jauh lebih besar dari t-tabel, mengonfirmasi bahwa prosedur internal yang cermat dan terperinci merupakan mekanisme penting untuk mencapai hasil yang optimal. Konsistensi dalam Proses, seperti pengurusan dokumen yang akurat dan kepatuhan terhadap regulasi (Rizqiyani et al., 2024 2), memastikan kegiatan ekspor berjalan tanpa hambatan (Raja Ferry, 2025 2). Dengan demikian, H1 yang diajukan dalam penelitian ini (Proses berpengaruh positif terhadap Kinerja Ekspor) memiliki dukungan kuat dari literatur terkait.

Mengenai Kualitas Pelayanan (X2), penelitian kontemporer menunjukkan hubungan

yang signifikan dengan kinerja perusahaan. Vidananda dan Setiawan (2021) menemukan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kinerja Perusahaan (Vidananda & Setiawan, 2021 2). Secara khusus di industri *freight forwarding* PT. Panah Perdana Logisindo, Fuad (2021) menemukan bahwa Kualitas Pelayanan berkontribusi signifikan terhadap Loyalitas Pengguna Jasa (Fuad, 2021 2). Hal ini menunjukkan bahwa dimensi Kualitas Pelayanan, seperti keahlian staf dalam memberikan solusi (*Assurance*) dan ketepatan waktu pengiriman (*Reliability*), berfungsi sebagai pembeda non-harga yang mampu membangun kepercayaan (Anonim, 2025 9) dan mempertahankan pelanggan. Oleh karena itu, H2 (Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kinerja Ekspor) diharapkan dapat terkonfirmasi.

Variabel Fasilitas (X3) juga telah diuji signifikansinya dalam literatur sebelumnya. Sama seperti Kualitas Pelayanan, Fuad (2021) mengonfirmasi bahwa Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pengguna Jasa di PT. Panah Perdana Logisindo (Fuad, 2021 2). Selain itu, kajian yang dilakukan Susetyo Darmanto (2011) juga mengaitkan ketersediaan fasilitas ekspor (termasuk *Equipment Availability*) dengan kepuasan pelanggan logistik (Susetyo Darmanto, 2011 2). Dalam konteks modern, Fasilitas yang meliputi Kemudahan Sistem Komunikasi dan Informasi menjadi penentu transparansi dan kecepatan respon, yang secara kolektif meningkatkan kemampuan FF dalam memberikan layanan yang andal. Dengan demikian, H3 (Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kinerja Ekspor) diperkirakan akan terbukti signifikan.

Secara sintesis, penelitian terdahulu menyiratkan bahwa Kinerja Ekspor (Y) bukan merupakan hasil dari satu variabel tunggal, melainkan sinergi antara efisiensi prosedural (X1), kualitas interaksi (X2), dan ketersediaan sumber daya pendukung (X3). Dalam rantai pasok logistik, di mana koordinasi dan integrasi adalah kunci (Apriyani et al., 2022 2), optimalisasi Proses menjamin efisiensi operasional dan *Profit Gain*; Kualitas Pelayanan menjamin Loyalitas dan reputasi; sementara Fasilitas menyediakan alat (jaringan, SDM, teknologi) yang memungkinkan kedua fungsi tersebut berjalan lancar. Ketiga elemen ini harus bekerja secara koheren untuk memaksimalkan nilai yang diberikan kepada pelanggan dan memastikan perusahaan dapat mencapai tujuan bisnis jangka panjang.

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini mengadopsi desain kuantitatif dengan pendekatan kausal-asosiatif untuk menganalisis dan mengukur sejauh mana variabel independen (Proses, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas) memengaruhi variabel dependen (Kinerja Ekspor) (Raja Ferry, 2025 2). Lokasi studi berpusat di PT. Panah Perdana Logisindo, Semarang, dengan data yang digunakan mencakup

kegiatan operasional sepanjang tahun 2023-2024 (Raja Ferry, 2025 2). Populasi yang diteliti adalah seluruh pengguna jasa ekspor perusahaan, yang teridentifikasi sebanyak 125 perusahaan pelanggan (Raja Ferry, 2025 2). Melalui perhitungan rumus Slovin dengan tingkat toleransi error 5%, diperoleh ukuran sampel minimum 95,23, sehingga ditetapkan 100 perusahaan responden sebagai sampel penelitian (Raja Ferry, 2025 2). Teknik pengambilan sampel yang diaplikasikan adalah *Simple Random Sampling* untuk memastikan representasi yang adil. Pengumpulan data primer dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden dengan menggunakan Skala Likert 5 poin, sementara data sekunder diperoleh dari studi literatur, dokumentasi perusahaan, dan jurnal ilmiah (Raja Ferry, 2025 2).

Analisis data kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan Regresi Linear Berganda untuk menguji pengaruh parsial dan simultan variabel independen terhadap Kinerja Ekspor (Raja Ferry, 2025 2). Persamaan regresi yang diuji adalah  $Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + \mu$ . Sebelum pengujian hipotesis (Uji t), model harus dipastikan memenuhi Uji Asumsi Klasik: Normalitas (menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov), Multikolinearitas (dideteksi melalui nilai VIF dan Tolerance), Autokorelasi (diuji dengan Durbin-Watson), dan Heteroskedastisitas (diuji melalui Scatterplot dan Uji Glejser) (Ghozali, 2016 2). Setelah model dinyatakan layak, Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur kontribusi total variabel independen, memberikan gambaran yang jelas mengenai kemampuan model dalam menjelaskan variasi Kinerja Ekspor (Raja Ferry, 2025 2).

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Obyek Penelitian

PT. Panah Perdana Logisindo, yang menjadi subjek penelitian, merupakan perusahaan *freight forwarding* yang didirikan di Indonesia pada tahun 1997 sebagai bagian dari a.hartrodt GmbH & Co. KG, sebuah entitas logistik global dari Jerman (Raja Ferry, 2025 2). Cabang Semarang, yang menjadi fokus studi, didirikan pada tahun 2014, berlokasi strategis dekat dengan pelabuhan dan bandara untuk memaksimalkan kegiatan operasional ekspor di Jawa Tengah (Raja Ferry, 2025 2).

Berdasarkan hasil pengumpulan kuesioner dari 100 responden, diperoleh gambaran umum mengenai profil pelanggan perusahaan. Sebagian besar responden adalah perempuan (64,0%), berada dalam rentang usia produktif 28-35 tahun (45,0%), dan mayoritas (55,0%) memiliki durasi kerjasama dengan PT. Panah Perdana Logisindo selama 1-2 tahun (Raja Ferry, 2025 2). Keunggulan signifikan dari data ini adalah bahwa mayoritas responden yang memberikan penilaian tinggi terhadap kinerja perusahaan merupakan pelanggan yang relatif

baru. Hal ini menunjukkan bahwa upaya perusahaan dalam memperkuat Proses, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas telah efektif dalam menarik basis klien baru dan membangun reputasi keandalan di pasar yang sangat kompetitif.

## Analisis Data Kuantitatif

### *Uji Validitas dan Reliabilitas*

Pengujian instrumen menunjukkan bahwa semua item pertanyaan (indikator) dinyatakan valid karena nilai r-hitung masing-masing variabel jauh melampaui nilai r-tabel 0.2565 (Raja Ferry, 2025 2).

**Tabel 1.** Hasil Uji Reliabilitas.

Variabel	Cronbach's Alpha	Kriteria Reliabel ( $\alpha > 0.70$ )	Kesimpulan
Proses (X1)	0.816	0.70	Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	0.830	0.70	Reliabel
Fasilitas (X3)	0.822	0.70	Reliabel
Kinerja Ekspor (Y)	0.788	0.70	Reliabel

*Sumber: Data Primer yang diolah (Raja Ferry, 2025 2).*

Semua variabel menunjukkan nilai Cronbach's Alpha di atas 0.70, mengonfirmasi bahwa instrumen kuesioner memiliki konsistensi internal yang tinggi dan layak digunakan untuk analisis regresi selanjutnya (Ghozali, 2016 2).

### *Uji Asumsi Klasik*

Model regresi yang digunakan telah memenuhi semua asumsi klasik. Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov) menunjukkan nilai Sig. sebesar 0.200 (lebih besar dari 0.05), yang mengindikasikan bahwa residual terdistribusi secara normal (Raja Ferry, 2025 2). Multikolinearitas tidak terdeteksi, karena semua variabel independen memiliki nilai *Tolerance*  $> 0.10$  dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) maksimum 2.012 (untuk X3), yang jauh di bawah ambang batas 10 (Raja Ferry, 2025 2). Autokorelasi juga tidak terjadi, dibuktikan dengan nilai Durbin-Watson (DW) sebesar 2.088, yang berada dalam rentang penerimaan ( $dU=1.7364 < 2.088 < 4-dU=2.2636$ ) (Raja Ferry, 2025 2). Terakhir, Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser) menunjukkan nilai Sig. minimum 0.301, mengonfirmasi tidak adanya masalah heteroskedastisitas (Raja Ferry, 2025 2). Pemenuhan seluruh asumsi ini memastikan bahwa model regresi yang dibentuk adalah model terbaik (*Best Linear Unbiased Estimator*).

### *Pengujian Regresi Linear Berganda dan Koefisien Determinasi*

Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan sebagai berikut:

$$Y = 1.138 + 0.309 X1 + 0.255 X2 + 0.302 X3 + \mu$$

Nilai Konstanta ( $\alpha$ ) sebesar 1.138 menunjukkan bahwa jika Proses, Kualitas

Pelayanan, dan Fasilitas bernilai nol, Kinerja Ekspor (Y) diprediksi berada pada angka 1.138. Koefisien regresi positif pada semua variabel (X1, X2, X3) mengindikasikan hubungan searah: peningkatan pada salah satu variabel operasional akan meningkatkan Kinerja Ekspor (Raja Ferry, 2025 2).

Koefisien Determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0.530 (53,0%) menunjukkan bahwa 53,0% variasi dalam Kinerja Ekspor (Y) dapat dijelaskan secara efektif oleh model yang terdiri dari Proses, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas (Raja Ferry, 2025 2). Sisanya sebesar 47,0% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini, seperti faktor harga, regulasi eksternal, atau kondisi pasar global (Raja Ferry, 2025 2).

### ***Pembahasan H1: Proses (X1) terhadap Kinerja Ekspor (Y)***

Hasil pengujian parsial menunjukkan bahwa Proses (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Ekspor (Y) ( $t=3.373$ ;  $\text{Sig. } 0.001$ ) (Raja Ferry, 2025 2). Dengan koefisien regresi tertinggi ( $B=0.309$ ), Proses menjadi faktor paling dominan dalam memengaruhi Kinerja Ekspor. Dominasi ini menegaskan bahwa dalam industri FF di Indonesia, yang sarat dengan kompleksitas rantai pasok dan birokrasi, keandalan dan efisiensi prosedur operasional internal adalah kunci utama untuk mencapai hasil bisnis. Kepatuhan terhadap Prosedur penanganan kegiatan ekspor (X1.1) dan penyesuaian penanganan untuk Jenis komoditas yang berbeda (X1.2) sangat penting untuk menghindari penundaan yang mahal, yang pada akhirnya secara langsung meningkatkan *Profit Gain* (Y3) dan Kontribusi perusahaan (Y1) (Raja Ferry, 2025 2). Temuan ini mendukung literatur yang menekankan bahwa Proses *Sea Export* yang baik adalah fondasi Kinerja Operasional yang efektif (Mawardi, 2022 2).

### ***Pembahasan H2: Kualitas Pelayanan (X2) terhadap Kinerja Ekspor (Y)***

Kualitas Pelayanan (X2) juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Ekspor (Y) ( $t=3.256$ ;  $\text{Sig. } 0.002$ ) (Raja Ferry, 2025 2). Meskipun memiliki koefisien terkecil ( $B=0.255$ ), signifikansi variabel ini sangat penting untuk dimensi keberlanjutan Kinerja Ekspor. Kualitas Pelayanan, yang tercermin dalam Kecepatan dan Ketepatan Waktu Pengiriman (X2.2) serta Keahlian dan Profesionalisme Staf (X2.3), bertindak sebagai diferensiator utama dalam menarik dan mempertahankan pelanggan (Vidananda & Setiawan, 2021 2). Staf yang profesional mampu menanggulangi masalah operasional yang muncul, bahkan yang disebabkan oleh 47% faktor eksternal, dengan memberikan solusi efektif dan menjaga komunikasi yang proaktif. Kemampuan ini secara langsung membangun Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Y2) yang berujung pada order berulang, sebagaimana dikonfirmasi oleh penelitian Fuad (2021) di lokasi yang sama (Fuad, 2021 2).

### **Pembahasan H3: Fasilitas (X3) terhadap Kinerja Ekspor (Y)**

Variabel Fasilitas (X3) menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Ekspor (Y) ( $t=3.040$ ;  $\text{Sig. } 0.003$ ), dengan koefisien regresi yang kuat ( $B=0.302$ ) (Raja Ferry, 2025 2). Signifikansi Fasilitas yang hampir setara dengan Proses menunjukkan bahwa aset pendukung, baik fisik maupun non-fisik, adalah penentu Kinerja Ekspor. Dalam Fasilitas, faktor Jaringan dan Kerjasama (X3.1) merupakan modal strategis yang vital untuk memastikan ketersediaan ruang (*space allocation*) di kapal dan memfasilitasi kelancaran logistik multimoda (Anonim, 2025 5; Latief et al., 2021 2). Kemudahan Sistem Komunikasi dan Informasi (X3.2) memberikan transparansi yang diperlukan, memungkinkan pelacakan barang dan mitigasi risiko secara proaktif. Fasilitas juga merupakan wadah bagi pengembangan Sumber Daya Manusia (X3.3) yang kompeten, yang menjadi prasyarat untuk menjalankan Proses yang efisien dan memberikan Kualitas Pelayanan yang prima (Raja Ferry, 2025 2).

### **Analisis Komparatif Koefisien dan Implikasi Prioritas Manajerial**

Perbandingan koefisien menunjukkan hierarki pengaruh di mana Proses ( $B=0.309$ ) dan Fasilitas ( $B=0.302$ ) adalah pendorong utama yang menentukan Kinerja Ekspor, sementara Kualitas Pelayanan ( $B=0.255$ ) menjadi pendorong loyalitas. Implikasi dari temuan ini adalah bahwa PT. Panah Perdana Logisindo harus memprioritaskan investasi pada aspek prosedural dan struktural. Penguatan Proses (X1) melalui standarisasi prosedur penanganan berbagai jenis komoditas adalah langkah yang paling efektif untuk mengonversi efisiensi operasional menjadi *Profit Gain* (Y3). Penguatan Fasilitas (X3) harus difokuskan pada peningkatan Jaringan Kerjasama (X3.1) dengan *shipping line* dan otoritas pelabuhan, serta peningkatan kapasitas SDM (X3.3), yang merupakan investasi inter-variabel yang mendukung baik X1 maupun X2.

### **Novelty dan Pengisian Kesenjangan Penelitian**

Penelitian ini berhasil memberikan bukti empiris mikro bahwa fokus pada penguatan internal dapat menjelaskan 53,0% dari Kinerja Ekspor, yang membuktikan bahwa perusahaan FF dapat beroperasi secara optimal meskipun dihadapkan pada kendala logistik makro nasional (Anonim, 2025 1). *Novelty* terletak pada penemuan hierarki di mana Proses (X1) memegang kendali dominan, berbeda dengan penelitian layanan yang mungkin menempatkan Kualitas Pelayanan sebagai yang utama. Hal ini menyoroti bahwa bagi *freight forwarder*, efisiensi prosedural yang menjamin kepatuhan regulasi dan minimisasi risiko adalah faktor pencipta nilai yang lebih tinggi bagi klien daripada sekadar interaksi layanan yang ramah. Ini merupakan kontribusi penting dalam literatur logistik di Indonesia.

### **Implikasi Manajerial Mendalam Mengenai Harga dan Nilai Tambah**

Faktor-faktor eksternal yang menyumbang 47,0% variasi Kinerja Ekspor, seperti Harga

Jasa (Raja Ferry, 2025 2), membutuhkan strategi manajerial yang cermat. Dalam pasar yang didominasi oleh persaingan harga, PT. Panah Perdana Logisindo harus menghindari *price war* murni. Kontribusi signifikan 53,0% dari Proses (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Fasilitas (X3) merupakan *value proposition* (nilai premium) yang ditawarkan kepada eksportir. Perusahaan harus menggunakan jaminan efisiensi Proses (minimalisasi penundaan dan denda) dan Keandalan Pelayanan (tepat waktu) sebagai pemberian untuk mempertahankan harga yang kompetitif. Selain itu, manajemen harus secara rutin melakukan tinjauan harga dari *shipping line* dan *trucking* untuk memastikan struktur biaya internal perusahaan tetap optimal dan dapat memberikan harga terbaik bagi eksportir, namun tetap didukung oleh layanan premium yang terbukti signifikan secara statistik (Mawardi, 2022 2).

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa ketiga variabel independen, yaitu Proses, Kualitas Pelayanan, dan Fasilitas, secara bersama-sama maupun parsial, memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Ekspor PT. Panah Perdana Logisindo. Kontribusi variabel-variabel internal ini sangat kuat, mampu menjelaskan 53,0% dari total variasi Kinerja Ekspor perusahaan. Secara parsial, urutan pengaruh paling dominan adalah Proses ( $B=0.309$ ), yang menyoroti pentingnya prosedur operasional yang efisien; diikuti oleh Fasilitas ( $B=0.302$ ), yang menunjukkan pentingnya aset struktural seperti jaringan dan SDM; dan terakhir adalah Kualitas Pelayanan ( $B=0.255$ ), yang berperan vital dalam membangun Loyalitas dan Kepercayaan Pelanggan.

### Saran dan Rekomendasi Penelitian Lanjutan

Berdasarkan kesimpulan tersebut, disarankan agar PT. Panah Perdana Logisindo memfokuskan upaya strategis pada penguatan Prosedur Penanganan Ekspor (X1), terutama dengan melakukan kustomisasi prosedur untuk berbagai jenis komoditas ekspor (Raja Ferry, 2025 2). Untuk mendukung Proses dan Kualitas Pelayanan, manajemen perlu berinvestasi secara berkala dalam pengembangan Sumber Daya Manusia (X3.3) melalui pelatihan teknis dan *soft skills*, agar staf dapat mengikuti perkembangan regulasi logistik terbaru dan mempertahankan profesionalisme yang tinggi (Rizqiyani et al., 2024 2). Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar model diperluas dengan mengintegrasikan faktor-faktor eksternal yang tidak diteliti, seperti analisis pengaruh persaingan harga jasa dan kebijakan kepabeanan, untuk mencapai pemahaman yang lebih komprehensif terhadap Kinerja Ekspor Logistik Maritim.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggriani, A. S., & Tiarapuspa. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi job performance pada perusahaan freight forwarder di Jakarta. *Jurnal Ekonomi Trisakti*, 3(1), 725–738.
- Anonim. (2023). Tantangan dan peluang freight forwarder di Indonesia. *Research e-Siber JSTL*, 3(2), 88.
- Anonim. (2025). Analisis strategi transportasi logistik perikanan. *Jurnal PSPALbacore*. Institut Pertanian Bogor (IPB).
- Anonim. (2025). Pengaruh pengelolaan biaya logistik dan infrastruktur transportasi terhadap kinerja logistik nasional Indonesia. *ResearchGate*. <https://www.researchgate.net/>
- Anonim. (2025). Peran freight forwarding. *CKB Logistics*. <https://www.ckb.co.id/>
- Apriyani, D., Margaretha, F., & Santosa, W. (2022). Analisis pengaruh praktek manajemen rantai pasok terhadap kinerja ekspor dengan mediasi kinerja rantai pasok. Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti, Jakarta.
- CKB Logistics. (2025). *Peran freight forwarding dalam mempercepat rantai pasok bisnis*. Diakses 20 Oktober 2025 dari <https://www.ckb.co.id/>
- Fuad, H. (2021). Analisis faktor yang mempengaruhi loyalitas pengguna jasa freight forwarding dalam kegiatan impor di PT. Panah Perdana Logisindo Semarang (Skripsi). Universitas Maritim AMNI Semarang.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23* (Ed. ke-8). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- IPB Journal. (2025). *Analisis strategi transportasi ekspor tuna Bali menghadapi disrupsi pandemi COVID-19*. Diakses 20 Oktober 2025.
- Jurnal Online UNJA. (2025). *Pengaruh nilai logistik, kualitas layanan logistik, dan kepercayaan pelanggan terhadap kepuasan dan retensi pelanggan generasi-Z*. Diakses 20 Oktober 2025.
- Kertajaya, H. (2019). *Connect! Surviving new wave marketing*. Gramedia.
- Latief, S., Hendrayani, S., & Lestari, P. (2021). Pemanfaatan jaringan kerjasama antar organisasi: Sebuah pandangan pemimpin wanita sekolah menengah atas. *JAMP: Jurnal Administrasi dan Manajemen Pendidikan*, 4(2), 107–114.
- Mawardi, K. (2022). Analisis faktor yang mempengaruhi kinerja operasional perusahaan freight forwarding dalam menunjang kegiatan ekspor. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 1(1), 39–56.
- Raja Ferry, S. G. (2025). Analisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja PT. Panah Perdana Logisindo dalam penanganan kegiatan ekspor melalui laut (Skripsi). Universitas Maritim AMNI Semarang.
- Raja Ferry, S. G. (2025). *Analisis faktor-faktor yang memengaruhi kinerja PT. Panah Perdana Logisindo dalam penanganan kegiatan ekspor melalui laut* [Dokumen]. Diakses 20 Oktober 2025.
- ResearchGate. (2025). *Pengaruh pengelolaan biaya logistik dan infrastruktur transportasi terhadap kinerja logistik nasional Indonesia* [PDF]. Diakses 20 Oktober 2025 dari <https://www.researchgate.net/>

- Rizqiyani, S., Rustina, E., Susanto, H., Agustina, V., & Khalwaty, D. Y. T. (2024). Aktivitas freight forwarding dalam proses ekspor melalui transportasi laut untuk meningkatkan pengiriman barang ekspor. *Majalah Ilmiah Bahari Jogja (MIBJ)*, 22(1), 66–74.
- Scribd. (2025). *E-book: Manajemen logistik dan rantai pasokan*. Diakses 20 Oktober 2025 dari <https://www.scribd.com/>
- Susetyo Darmanto. (2011). Analisis pengaruh kualitas dan fasilitas ekspor terhadap kepuasaan dan loyalitas pelanggan jasa Containership Regional Container Line (RCL) Semarang. *Jurnal Media Ekonomi dan Manajemen*, 24(2).
- Vidananda, N. K. P., & Setiawan, P. Y. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kinerja perusahaan di Larissa Aesthetic Center Denpasar. *E-Jurnal Manajemen*, 10(4), 333–352.