

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi, dunia bisnis mengalami perubahan cepat yang didorong oleh teknologi, digitalisasi, dan integrasi pasar global. Persaingan yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk mengadopsi strategi inovatif dan efisien. Salah satu aspek utama dalam bisnis modern adalah optimalisasi rantai pasok (*Supply Chain Management/SCM*) dan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (*Information and Communication Technology/ICT*).

Teknologi digital telah merevolusi cara perusahaan mengelola logistik. Digitalisasi memungkinkan otomatisasi proses, meningkatkan transparansi, dan mempercepat distribusi barang (IMS Logistics, 2023). Teknologi seperti *Internet of Things (IoT)*, *Big Data Analytics*, dan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence/AI*) semakin banyak digunakan untuk meningkatkan efisiensi rantai pasok (Andirwan *et al.* 2023). Namun, adopsi teknologi yang belum merata serta kurangnya integrasi sistem masih menjadi tantangan dalam operasional logistik (Mile, 2023).

Di Indonesia, sektor logistik berperan vital dalam mendukung pertumbuhan ekonomi. Pelabuhan sebagai simpul utama rantai pasok menjadi indikator efektivitas sistem logistik nasional. Salah satu pelabuhan utama adalah Pelabuhan Tanjung Perak di Surabaya, yang berfungsi sebagai pusat distribusi barang domestik dan internasional (Nisa, n.d.).

Sebagai salah satu pelabuhan terbesar di Indonesia, Pelabuhan Tanjung Perak memainkan peran strategis dalam sistem logistik nasional. Pelabuhan ini menjadi pusat aktivitas bongkar muat peti kemas yang melayani berbagai rute domestik maupun internasional. Namun, dalam beberapa tahun terakhir, sektor logistik di pelabuhan ini menghadapi berbagai tantangan, salah satunya adalah ketidakefektifan kinerja operasional yang berdampak pada penurunan volume

bongkar muat. Berdasarkan data dari jasa ekspedisi peti kemas di Pelabuhan Tanjung Perak Surabaya (2025) menunjukkan bahwa jumlah bongkar antar pulau menurun dari 10.241.323 TEUs pada tahun 2022 menjadi 9.225.842 TEUs pada tahun 2023, sementara bongkar antar negara mengalami penurunan dari 13.985.660 TEUs menjadi 10.541.486 TEUs pada periode yang sama.

Salah satu perusahaan ekspedisi yang beroperasi di pelabuhan ini adalah PT Jasa Ekspedisi Peti Kemas dimana perusahaan pelayaran nasional yang berfokus pada ekspedisi peti kemas dan memiliki peran strategis dalam mendukung arus logistik domestik di Indonesia. Sejak berdiri pada tahun 1970, telah berkembang menjadi salah satu pemain utama di industri pelayaran dengan lebih dari 30 cabang di seluruh Indonesia dan armada lebih dari 60 kapal berukuran 208 hingga 4.250 TEUs. Namun, data internal menunjukkan adanya penurunan volume bongkar muat peti kemas selama tiga tahun terakhir, yang mengindikasikan menurunnya efektivitas proses logistik dan pemanfaatan infrastruktur pelabuhan. Selain itu, waktu pengiriman rata-rata per order juga mengalami peningkatan yang signifikan, yang semakin memperburuk kinerja operasional perusahaan.

Tabel 1.1 *Operational Summary Report 5 Tahun Terakhir*

No	Indikator	2020	2021	2022	2023	2024
1	<i>Total Order</i>	234	232	229	225	220
2	<i>Outbond</i>	153	148	140	130	119
3	<i>Inbond</i>	54	50	47	44	41
4	<i>1st Priority</i>	156	150	145	140	130

5	<i>Cancel By Customer</i>	6	7	9	11	13
6	<i>Success</i>	203	198	185	170	153
7	<i>On Time</i>	192	182	170	160	149
8	<i>Late</i>	17	20	25	32	38

Sumber : Arsip, (2025)

Tabel 1.1 menunjukkan tren penurunan yang konsisten dalam beberapa indikator operasional utama dari tahun 2020 hingga 2024. Total order yang tercatat mengalami penurunan dari 234 unit pada tahun 2020 menjadi 220 unit pada tahun 2024. Penurunan ini juga tercermin pada indikator *outbond*, yang menunjukkan penurunan signifikan dari 153 unit pada tahun 2020 menjadi hanya 119 unit pada tahun 2024. Hal serupa juga terjadi pada indikator *inbound*, yang menunjukkan penurunan dari 54 unit pada tahun 2020 menjadi 41 unit pada tahun 2024. Penurunan jumlah order ini berimbas langsung pada keberhasilan pengiriman dan tingkat keterlambatan, dengan meningkatnya jumlah pengiriman yang terlambat (dari 17 unit pada 2020 menjadi 38 unit pada 2024), yang semakin menunjukkan adanya masalah dalam efisiensi operasional.

Lebih lanjut, wawancara internal dengan sejumlah karyawan menunjukkan bahwa banyak masalah yang menghambat kelancaran kerja, terutama terkait dengan sistem ICT yang tidak sinkron antar divisi. Sebagian besar karyawan melaporkan lambatnya sistem pelacakan kontainer, kesulitan dalam mengakses data pengiriman secara *real-time*, dan kurangnya pemeliharaan serta pembaruan sistem yang berkelanjutan. Ketidaksinkronan antar tim ini menyebabkan ketergantungan pada proses manual yang tidak efisien, memperlambat respons terhadap permintaan pasar, dan meningkatkan biaya operasional. Kondisi ini juga berdampak pada kinerja operasional, yang berpotensi menurunkan motivasi dan produktivitas mereka terhadap perusahaan.

Kondisi ini menuntut perusahaan untuk terus meningkatkan strategi pengelolaan karyawan, termasuk melalui optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi dan manajemen rantai pasok, yang diyakini berperan dalam meningkatkan kinerja organisasi secara berkelanjutan.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan efisiensi dan kinerja tidak hanya dapat dicapai melalui perbaikan sistem teknologi dan manajemen logistik, tetapi juga harus mempertimbangkan faktor sumber daya manusia, khususnya kinerja operasional. Berdasarkan analisis *Porter's Five Forces* (Porter), perusahaan ekspedisi peti kemas menghadapi tekanan kompetitif dari berbagai sisi, seperti tingginya persaingan antar perusahaan, kekuatan tawar pelanggan, serta ancaman pendatang baru.

Dalam upaya membenahi persoalan tersebut, penting untuk memahami bagaimana teknologi dan strategi manajemen logistik dapat digunakan untuk membentuk kinerja operasional yang lebih tinggi, yang pada akhirnya berdampak pada kinerja mereka. Di sinilah peran *Information and Communication Technology* (ICT) menjadi penting. ICT merupakan kumpulan teknologi yang digunakan untuk mengelola, menyimpan, dan menyebarkan informasi guna mendukung aktivitas bisnis. Dalam konteks organisasi, ICT tidak hanya menjadi alat bantu operasional, tetapi juga berfungsi strategis untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja karyawan. Sebagai contoh, pelabuhan Singapura telah mengadopsi teknologi digitalisasi tingkat lanjut, seperti *IoT*, *AI*, dan *big data*, yang memungkinkan pelacakan barang secara *real-time* dan otomatisasi proses logistik (Berlianto, 2024).

Selain ICT, faktor penting lain yang perlu diperhatikan adalah *Supply Chain Management* (SCM). SCM merupakan pendekatan strategis yang mencakup perencanaan, koordinasi, dan pengendalian aliran barang, informasi, dan dana dari pemasok hingga pelanggan akhir. Menurut Chopra dan Meindl (2021), efektivitas SCM terletak pada kemampuan perusahaan dalam menyatukan aktivitas logistik, produksi, distribusi, serta

membangun hubungan yang kuat dengan mitra bisnis untuk menciptakan nilai dan keunggulan bersaing. Dalam konteks perusahaan jasa ekspedisi peti kemas, SCM yang terintegrasi dan responsif dapat meningkatkan akurasi pengiriman, mengurangi *lead time*, dan mencegah keterlambatan distribusi barang. Wahyuni dan Sugiarto (2023) juga menunjukkan bahwa praktik SCM yang efektif dapat mendorong keunggulan operasional dan memperkuat struktur organisasi yang mendukung efisiensi kerja. Selain itu, implementasi SCM yang baik berdampak pada keteraturan tugas, koordinasi antar divisi, serta pembagian peran yang jelas di antara karyawan, sehingga menciptakan lingkungan kerja yang lebih kolaboratif dan stabil.

Dalam sektor ekspedisi, kinerja operasional menjadi penopang dalam menghadapi tekanan pekerjaan yang tinggi, serta mampu memperkuat hubungan jangka panjang antara perusahaan dan tenaga kerjanya. Kinerja Operasional juga dapat menjadi jembatan strategis antara kebijakan manajerial, seperti penerapan ICT dan pengelolaan SCM dengan hasil akhir berupa kinerja organisasi. Dengan kata lain, kinerja operasional berperan sebagai variabel mediasi yang menjelaskan bagaimana strategi operasional mampu memengaruhi perilaku dan performa individu dalam organisasi.

Sebagai hasil akhir yang ingin dicapai dari penerapan ICT dan SCM serta pembentukan kinerja operasional, kinerja organisasi menjadi fokus penting dalam keberhasilan operasional perusahaan jasa ekspedisi. Dalam konteks logistik, kinerja organisasi sangat berpengaruh terhadap kecepatan layanan, ketepatan pengiriman, keakuratan dokumen, dan kepuasan pelanggan. Di perusahaan ekspedisi peti kemas, kinerja yang optimal tidak hanya ditentukan oleh keahlian teknis, tetapi juga oleh kinerja operasional efektivitas sistem digital, serta koordinasi antardivisi yang didukung oleh sistem manajemen rantai pasok yang efisien.

Berbagai penelitian sebelumnya telah membuktikan pentingnya peran variabel-variabel tersebut. Mulyadi, Taufik, dan Suhardi (2024) menunjukkan bahwa ICT berpengaruh signifikan terhadap kompetensi dan efektivitas kerja karyawan di sektor logistik. Sutia, Riadi,

dan Fahlevi (2020) juga mengonfirmasi bahwa kinerja rantai pasok memengaruhi kinerja operasional secara signifikan di sektor keuangan.

Penelitian lain yang mendukung pentingnya *Operational Performance* antara lain dilakukan oleh Hailu, R., Gizaw, T., Berhanu, N., Mulugeta, T., Boche, B., & Gudeta, T. (2023) yang menunjukkan bahwa *Operational Performance* berpengaruh positif terhadap ICT dan SCM. Hal serupa ditunjukkan oleh Zhu, C., Guo, X., & Zou, S. (2022) yang menyatakan bahwa ICT merupakan variabel yang secara signifikan memengaruhi kinerja operasional di sektor jasa. Lebih jauh, **Vo, D. T. T., Abu Afifa, M., Bui, D. V., Van, H. V., & Nguyen, N. T. H. (2024)** menegaskan bahwa menguji hubungan antara *cloud-based accounting* (CBA), *employee job performance* (EJP), dan *operational performance* (OPP) dalam konteks perusahaan di Vietnam

Research gap dalam penelitian ini terletak pada kurangnya kajian yang mengintegrasikan ICT dan SCM dalam meningkatkan *Organizational Performance* melalui peran mediasi *Operational Performance*. Sebagian besar penelitian tersebut masih memisahkan pengaruh masing-masing variabel, tanpa mengkaji secara spesifik bagaimana ICT dan SCM dapat meningkatkan *Organizational Performance*. Dengan kata lain, peran *Operational Performance* sebagai variabel mediasi dalam hubungan antara ICT dan SCM terhadap *Organizational Performance* masih belum banyak diteliti secara empiris, khususnya dalam konteks perusahaan jasa ekspedisi peti kemas di Indonesia, khususnya di Pelabuhan Tanjung Perak.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini penting dilakukan untuk menjawab kekosongan tersebut, serta memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai hubungan antara ICT, SCM, *Operational Performance*, dan *Organizational Performance*. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil judul “Pengaruh *Information and Communication*

Technology dan Supply Chain Management terhadap Organizational Performance melalui Operational Performance pada Perusahaan Jasa Ekspedisi Peti Kemas”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka didapat rumusan permasalahannya, diantaranya yaitu;

- a) Apakah *Information and Communication Technology* berpengaruh terhadap *Organizational Performance*?
- b) Apakah *Supply Chain Management* berpengaruh terhadap *Organizational Performance*?
- c) Apakah *Operational Performance* memediasi hubungan antara *Information and Communication Technology* terhadap *Organizational Performance*?
- d) Apakah *Operational Performance* memediasi hubungan antara *Supply Chain Management* terhadap *Organizational Performance*?

1.3 Tujuan Penelitian

Dengan rumusan masalah yang telah ditentukan, maka tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah:

- a) Untuk mengetahui pengaruh *Information and Communication Technology* terhadap *Organizational Performance*.
- b) Untuk mengetahui pengaruh *Supply Chain Management* terhadap *Organizational Performance*.
- c) Untuk mengetahui peran *Operational Performance* dalam memediasi antara *Information and Communication Technology* terhadap *Organizational Performance*.

- d) Untuk mengetahui peran *Operational Performance* dalam memediasi antara *Supply Chain Management* terhadap *Organizational Performance*.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

- Penelitian ini memberikan rekomendasi konkret bagi perusahaan dalam mengelola *Information and Communication Technology (ICT)* dan *Supply Chain Management (SCM)* untuk meningkatkan *Organizational Performance* dan *Operational Performance*..
- Dengan memahami hubungan antara variabel-variabel ini, perusahaan dapat mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan *Operational Performance*, serta mengoptimalkan *Organizational Performance*.

1.4.2 Manfaat Praktis

- Diharapkan penelitian ini mampu berkontribusi pada pengembangan teori bidang manajemen dengan menganalisis interaksi antara *Information and Communication Technology (ICT)* dan *Supply Chain Management (SCM)*, *Organizational Performance*, dan *Operational Performance (OP)*. Temuan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian lebih lanjut dan memperluas literatur yang ada mengenai topik ini.
- Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan penelitian ini mampu memberikan kontribusi dan wawasan baru mengenai peran *Information and Communication Technology* dan *Supply Chain Management* untuk meningkatkan *Operational Performance* dan *Organizational Performance*.