

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Strategi

2.1.1.1 Konsep Strategi

Strategi dapat diartikan secara umum sebagai proses penyusunan rencana untuk Sasaran jangka panjang yang dilengkapi dengan tahapan atau strategi pencapaian untuk mewujudkan tujuan tersebut. Kata strategi berasal dari bahasa Yunani "*strategos*" yang pada awalnya merujuk pada upaya untuk meraih kemenangan dalam peperangan dan digunakan dalam konteks militer. Namun, seiring waktu, penggunaan istilah ini meluas ke berbagai bidang lainnya dengan tetap mempertahankan makna dasar yang serupa.

Menurut David (2015), strategi adalah suatu pendekatan yang digunakan untuk meraih tujuan jangka panjang, yang melibatkan pengambilan keputusan oleh manajemen tingkat atas serta penggunaan sumber daya perusahaan secara signifikan demi pencapaiannya. Strategi ini berperan penting dalam memastikan kelangsungan sebuah organisasi atau perusahaan dalam menghadapi persaingan di industri sejenis.

Manajemen strategi adalah kumpulan tindakan memformulasi dan melaksanakan rencana-rencana untuk mencapai tujuan organisasi (Pearch dan Robinson, 1997). Kemudian, Lawrence R. Jauch dan Wiliam F. Gluech (1998) mendefinisikan manajemen strategis sebagai sejumlah keputusan dan perbuatan

yang bertujuan untuk merumuskan satu atau beberapa strategi yang efektif guna mendukung pencapaian tujuan perusahaan.

Menurut pendapat (Wit, 1998) terdapat tiga dimensi dalam strategi, yaitu *process*, *content*, dan *context*.

- a. *Strategy process*, mencakup cara terbentuknya strategi, termasuk siapa yang terlibat, kapan strategi dirancang dan dijalankan, serta bagaimana strategi tersebut disusun, dianalisis, dirumuskan, dijabarkan, dilaksanakan, diubah, dan dievaluasi.
- b. *Strategy Content*, merupakan hasil atau output dari proses strategi. Jika dijabarkan dalam bentuk pertanyaan, dimensi ini berkaitan dengan apa itu strategi dan seperti apa isi strategi yang tepat bagi perusahaan serta unit-unit di dalamnya.
- c. *Strategy context*, mengacu pada lingkungan atau kondisi yang memengaruhi proses dan isi strategi. Jika dirumuskan dalam bentuk pertanyaan, konteks strategi berkaitan dengan di mana strategi dijalankan, yakni dalam perusahaan dan lingkungan eksternal seperti apa proses dan isi strategi tersebut diterapkan.

Manajemen strategi penting bagi organisasi atau perusahaan karena berfungsi memberikan panduan dalam mencapai tujuan yang diinginkan dengan efektif dan efisien tanpa mengorbankan kepentingan berbagai pihak.

2.1.1.2 Fungsi Strategi

Menurut (Assauri, 2013), terdapat enam fungsi utama strategi agar dapat diimplementasikan secara efektif, yaitu:

1. Mengomunikasikan visi perusahaan yang ingin dicapai kepada pihak lain.
2. Mengidentifikasi peluang baru di pasar yang sudah ada.
3. Menyesuaikan kekuatan (*strength*) perusahaan dengan peluang (*opportunity*) yang ada di lingkungan.
4. Mengoptimalkan serta meningkatkan pemanfaatan sumber daya dibandingkan dengan yang digunakan saat ini.
5. Mengoordinasikan dan mengarahkan aktivitas organisasi untuk masa depan.
6. Merespons serta menyesuaikan diri terhadap perubahan yang terjadi seiring waktu.

2.1.1.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi

Menurut (David, 2015), implementasi strategi merupakan proses yang menuntut keterpaduan antara berbagai elemen internal organisasi. Keberhasilan atau kegagalan implementasi strategi tidak hanya ditentukan oleh formulasi strategi yang tepat, tetapi juga sejauh mana organisasi mampu mengelola faktor-faktor pendukung dan penghambat yang muncul selama proses pelaksanaan strategi.

(David, 2015) mengelompokkan faktor-faktor penting dalam implementasi strategi, di antaranya:

1. Sumber daya manusia, termasuk kompetensi, jumlah, dan komitmen karyawan terhadap strategi yang dijalankan.
2. Struktur organisasi, yang memengaruhi alur pengambilan keputusan, distribusi tugas, dan fleksibilitas kerja.
3. Sistem dan proses kerja, termasuk evaluasi kinerja, *reward system*, dan prosedur kerja operasional.
4. Teknologi dan infrastruktur, seperti dukungan sistem informasi manajemen yang mendukung efisiensi kerja.
5. Kepemimpinan dan budaya organisasi, yang berpengaruh terhadap gaya komunikasi, resistensi terhadap perubahan, dan adaptasi terhadap strategi baru.

2.1.1.4 Jenis-jenis Strategi

Menurut Dewanti (2008), terdapat tiga tingkatan strategi dalam suatu organisasi, yaitu:

1. Strategi Tingkat Korporasi

Strategi ini menetapkan arah dan kebijakan utama bagi keseluruhan perusahaan, termasuk pendekatan terhadap pertumbuhan dan pengelolaan berbagai unit bisnis serta lini produk. Strategi ini diterapkan pada organisasi yang memiliki lebih dari satu bisnis, dengan tujuan menentukan bidang usaha yang seharusnya dijalankan dan peran masing-masing unit bisnis dalam organisasi. Beberapa model yang digunakan dalam analisis strategi korporasi antara lain BCG (*Boston*

Consulting Group), GE (*General Electric*), dan model IE yang merupakan pengembangannya.

2. Strategi Tingkat Bisnis

Strategi ini dirancang pada level divisi dan menitikberatkan pada peningkatan daya saing produk atau layanan dalam suatu industri atau segmen pasar tertentu. Umumnya, strategi ini digunakan oleh organisasi kecil dengan satu jenis usaha atau oleh perusahaan besar yang belum melakukan diversifikasi ke berbagai produk atau pasar. Tujuan utama dari strategi ini adalah untuk menetapkan pendekatan terbaik dalam bersaing di masing-masing unit bisnis perusahaan.

3. Strategi Tingkat Fungsional

Strategi ini bertujuan untuk memaksimalkan produktivitas sumber daya di berbagai Bagian-bagian perusahaan seperti pemasaran, keuangan, sumber daya manusia, operasional, serta penelitian dan pengembangan (R&D). Strategi ini diterapkan di tingkat departemen fungsional, seperti produksi, pemasaran, SDM, dan keuangan, guna mendukung strategi di tingkat bisnis agar dapat berjalan secara optimal.

2.1.1.5 Proses Manajemen Strategi

Menurut (Pahlevi & Musa, 2023), proses manajemen strategis merupakan cara bagi manajer untuk memahami dan menerapkan strategi yang bertujuan

menciptakan serta mempertahankan keunggulan kompetitif secara berkelanjutan. Mekanisme manajemen strategis mencakup langkah-langkah yang harus dilakukan oleh manajer dalam merancang strategi yang komprehensif serta memastikan keberhasilan penerapannya di perusahaan. Cara strategi diciptakan dan direalisasikan dapat bervariasi, sehingga terdapat berbagai model proses yang berbeda. Perbedaan model ini bergantung pada beberapa faktor, antara lain:

- a. Budaya organisasi, yang memengaruhi bagaimana strategi dikembangkan dan diterapkan.
- b. Gaya kepemimpinan, yang menentukan pendekatan dalam pengambilan keputusan strategis.
- c. Pengalaman perusahaan dalam menciptakan strategi yang berhasil, yang dapat membentuk proses perencanaan strategis di masa depan.

Proses manajemen strategis menurut (Pahlevi & Musa, 2023) terbagi menjadi tiga tahap, terdiri dari perumusan (*formulation*), implementasi (*implementation*) dan evaluasi.

1. Perumusan Strategi (*Strategy Formulation*)

Tahap pertama dalam manajemen strategis menitikberatkan pada penentuan dasar dan arah bisnis. Pimpinan perusahaan menyusun strategi dengan merumuskan visi dan misi serta melakukan analisis SWOT (kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman), kemudian menentukan tujuan jangka panjang, mengembangkan alternatif strategi, serta memilih strategi yang akan diterapkan. Selain menentukan dasar strategi, tahap ini juga meliputi perencanaan operasional, seperti menentukan

jenis usaha yang dijalankan, pengalokasian sumber daya, serta rencana ekspansi, merger, dan kegiatan lainnya.

2. Implementasi Strategi (*Strategy Implementation*)

Pada tahap ini, strategi yang telah dirancang mulai diterapkan oleh pimpinan bersama seluruh anggota organisasi. Keputusan yang diambil meliputi penetapan sasaran tahunan, perumusan kebijakan, peningkatan semangat kerja karyawan, serta pendistribusian sumber daya guna mendukung pelaksanaan strategi. Proses implementasi juga mencakup penyusunan anggaran, pengembangan kapasitas sumber daya, dan penyempurnaan strategi. Keberhasilan tahap ini sangat ditentukan oleh kemampuan pemimpin dalam mengarahkan, mengoordinasikan, dan memotivasi seluruh tim.

3. Evaluasi Strategi (*Strategy Evaluation*)

Tahap akhir dalam proses manajemen strategis bertujuan untuk menilai kesuksesan atau kegagalan atas strategi yang telah dilakukan. Evaluasi strategi mencakup tiga aktivitas utama, yaitu:

- a. Melakukan *review* faktor internal dan eksternal sebagai dasar evaluasi strategi.
- b. Mengukur keberhasilan atau pencapaian perusahaan berdasarkan strategi yang diterapkan.
- c. Mengambil tindakan perbaikan dan penyesuaian untuk strategi di masa depan.

Evaluasi strategi menggunakan metode komparatif dengan membandingkan formulasi dan implementasi strategi sebelumnya. Hasil evaluasi kemudian dipresentasikan dalam laporan agar seluruh anggota organisasi dapat memahami dan merefleksikan pencapaian mereka.

2.1.2 Beban Kerja

2.1.2.1 Konsep Beban Kerja

Menurut (Munandar, 2001), beban kerja adalah suatu keadaan yang mencerminkan tugas-tugas yang harus diselesaikan dalam suatu pekerjaan, dengan ketentuan harus diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan. Beban kerja mencakup jumlah pekerjaan yang harus ditangani oleh tenaga kerja, baik dari segi fisik maupun mental, yang menjadi tanggung jawabnya. Beban kerja dinilai optimal ketika pekerja diberi tugas sesuai dengan posisinya, atau ketika individu dengan kualifikasi terbaik dipilih untuk ditempatkan pada posisi tertentu. Kesesuaian ini dipengaruhi oleh sejumlah faktor, seperti pengalaman, keterampilan, dan tingkat motivasi. Dalam pandangan ergonomi, beban kerja yang diberikan harus selaras dengan kapasitas fisik, mental, serta keterbatasan individu yang menjalankannya. Secara umum, hubungan antara beban kerja dan kapasitas kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor kompleks yang berasal dari dalam diri individu (faktor internal) maupun dari lingkungan kerja (faktor eksternal) (Mahawati dkk., 2021).

2.1.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Beban Kerja

Menurut (Tarwaka dkk., 2004), Faktor-faktor yang memengaruhi beban kerja dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Faktor Eksternal

Faktor eksternal merupakan beban kerja yang berasal dari luar tubuh pekerja, yang dapat memberikan tambahan beban fisik maupun mental. Faktor ini mencakup tugas kerja, organisasi kerja, dan lingkungan kerja, yang sering disebut sebagai *stressor*.

- a. Tugas (*Task*): Beban kerja fisik dapat muncul dari aspek-aspek seperti desain tempat kerja, penataan ruang, peralatan dan fasilitas kerja, kondisi medan kerja, postur tubuh saat bekerja, metode pengangkutan, serta alur kerja. Sementara itu, tugas-tugas yang menuntut aspek mental mencakup tingkat kompleksitas pekerjaan, tingkat kesulitan, serta tanggung jawab yang diemban, yang keseluruhannya dapat berdampak pada kondisi emosional karyawan.
- b. Organisasi Kerja: Struktur dan sistem kerja dalam organisasi juga berpengaruh terhadap beban kerja. Ini mencakup lama waktu kerja, jadwal istirahat, sistem kerja bergilir, kerja malam, sistem kompensasi, struktur organisasi, serta pembagian tugas dan kewenangan.
- c. Lingkungan Kerja: Beban tambahan bagi pekerja juga berasal dari lingkungan kerja, yang mencakup: Kimiawi: gas pencemar udara, debu, uap

logam, serta bahan kimia lainnya; Fisik: Suhu, radiasi, kelembaban, kebisingan, tekanan panas, pencahayaan, dan getaran; Biologis: Bakteri, parasit, virus, jamur, dan serangga; Psikologis: Hubungan antar pekerja, hubungan dengan atasan, serta lingkungan sosial yang dapat memengaruhi performa kerja. Lingkungan kerja yang tidak nyaman, seperti suhu tinggi atau kebisingan, dapat meningkatkan kelelahan dan menurunkan produktivitas. Sebaliknya, lingkungan yang mendukung dapat meningkatkan kenyamanan kerja dan efisiensi.

2. Faktor Internal

Faktor internal mengacu pada beban kerja yang dihasilkan oleh tubuh seseorang sebagai reaksi terhadap *strain*, yaitu cedera otot. Tingkat *strain* ini dapat diukur secara objektif melalui perubahan fisiologis, dan secara subjektif melalui perubahan psikologis dan perilaku.

- a. Faktor Somatis: Meliputi karakteristik fisik individu seperti jenis kelamin, usia, postur atau ukuran tubuh, kondisi kesehatan secara umum, serta status gizi.
- b. Faktor Psikis: Terdiri dari aspek-aspek psikologis seperti motivasi, persepsi terhadap pekerjaan, keyakinan pribadi, harapan, tingkat kepuasan, dan faktor emosional lainnya.

Selain beban kerja fisik, beban kerja mental juga harus dinilai, meskipun pengukurannya lebih kompleks dibandingkan dengan beban kerja fisik. Aktivitas mental sering kali dianggap sebagai pekerjaan yang ringan karena tidak

memerlukan banyak energi fisik, tetapi secara moral dan tanggung jawab justru lebih berat karena melibatkan proses berpikir yang intensif.

2.1.2.3 Jenis Beban Kerja

Beban kerja terbagi menjadi dua jenis menurut (Vanchapo, 2020), yaitu:

a. Beban Kerja Kuantitatif

Beban ini terjadi ketika seseorang harus menangani terlalu banyak tugas, baik secara fisik maupun mental, yang dapat menjadi sumber stres kerja. Faktor lain yang memicu beban kerja kuantitatif adalah tekanan waktu. Dalam beberapa situasi, tenggat waktu bisa menjadi motivasi untuk meningkatkan kinerja, tetapi jika terlalu menekan hingga menyebabkan banyak kesalahan atau masalah kesehatan, maka ini menunjukkan adanya beban kerja kuantitatif yang berlebihan.

b. Beban Kerja Kualitatif

Beban ini muncul ketika tuntutan pekerjaan melebihi kemampuan kognitif dan teknis seseorang. Jika terlalu berat, pekerjaan bisa menjadi tidak produktif dan berdampak negatif pada pekerja. Jika terus berlanjut, beban ini dapat menyebabkan kelelahan mental, yang kemudian bisa memicu reaksi emosional dan gangguan psikomotor yang serius.

2.1.2.4 Indikator Beban Kerja

Menurut (Soetjipto, 2010) terdapat beberapa indikator beban kerja, yaitu:

- a. Target yang Harus Dicapai: Merujuk pada persepsi individu terhadap besarnya beban target kerja yang ditetapkan dan harus dicapai dalam rangka menyelesaikan tanggung jawab pekerjaan yang diemban.
- b. Kondisi Pekerjaan: Menggambarkan penilaian subjektif individu terhadap situasi, lingkungan, serta aspek-aspek fisik dan non-fisik yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas pekerjaan sehari-hari.
- c. Standar Pekerjaan: Mengacu pada persepsi individu mengenai ketentuan, kriteria, atau tolok ukur kualitas yang dijadikan acuan dalam pelaksanaan pekerjaan secara profesional.

2.1.3 Kinerja

2.1.3.1 Konsep Kinerja

Menurut Prawirosentono (1999), kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang yang dimilikinya, dilakukan secara sah, tidak melanggar hukum, serta sesuai dengan norma moral dan etika. (Mahsun, 2006) menjelaskan bahwa kinerja menggambarkan sejauh mana pelaksanaan kegiatan, program, atau kebijakan berhasil dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi yang tercantum dalam rencana strategis organisasi. Berdasarkan berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan ukuran keberhasilan dalam melaksanakan tugas, program, atau kebijakan, yang diarahkan untuk mencapai tujuan, visi, dan misi organisasi. Pencapaian tersebut harus dilakukan secara sah,

etis, dan sesuai dengan prinsip-prinsip hukum serta nilai moral yang telah ditetapkan dalam perencanaan strategis organisasi.

Menurut Zauhar (1996), kinerja terdiri dari tiga aspek utama: individu, kelompok, dan institusi. Kinerja Individu mencakup keterampilan, kompetensi, pengetahuan, sikap, kebijakan, kreativitas, moralitas, dan faktor lainnya yang memengaruhi hasil kerja seseorang. Kinerja Kelompok dapat dilihat dari aspek kerja sama, kedisiplinan, loyalitas, dan kesolidan dalam tim. Dan Kinerja Institusi berkaitan dengan kemampuan beradaptasi, fleksibilitas, pemecahan konflik, serta hubungannya dengan lingkungan eksternal.

Sedangkan menurut Swanson dan Holton III dalam (Budiyanto & Mochklas, 2020), kinerja terbagi menjadi tiga tingkatan utama:

1. Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi mengukur sejauh mana suatu organisasi mencapai hasil dibandingkan dengan kinerjanya sebelumnya, organisasi lain (*benchmarking*), serta pencapaian target dan tujuan yang telah ditetapkan. Untuk menilai kinerja ini, diperlukan definisi operasional yang jelas mengenai tujuan, *output*, *outcome*, dan standar kualitas yang diharapkan, baik secara kuantitatif maupun kualitatif.

2. Kinerja Proses

Kinerja proses menilai apakah sistem yang dirancang dalam organisasi mampu mendukung pencapaian misi organisasi dan individu. Penilaian ini mencakup efektivitas sistem dalam menghasilkan *output* berkualitas tepat

waktu, ketersediaan informasi, serta faktor manusia yang mendukung keberlangsungan sistem tersebut.

3. Kinerja Individu

Kinerja individu berkaitan dengan kesesuaian tujuan pribadi dengan visi organisasi, hambatan dalam bekerja, serta aspek mental, fisik, dan emosional pekerja. Faktor seperti motivasi, keterampilan, pengetahuan, dan pengalaman juga berperan dalam menentukan keberhasilan individu dalam bekerja.

Ketiga tingkatan kinerja ini saling berhubungan dan berkontribusi terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

2.1.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Menurut (Robbins & Judge, 2008), kinerja pegawai sangat dipengaruhi oleh kemampuan individu, termasuk tingkat pendidikan, pengetahuan, dan pengalaman. Semakin tinggi kemampuan yang dimiliki, semakin baik pula kinerjanya. Sebaliknya, jika pendidikan, pengetahuan, dan pengalaman rendah, maka kinerja pegawai cenderung menurun dan berdampak negatif pada produktivitas kerja.

Menurut (Mathis & Jackson, 2001), terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kinerja individu dalam dunia kerja, antara lain: kemampuan yang dimiliki, tingkat motivasi, dukungan yang diperoleh, jenis atau makna atas pekerjaan yang dilakukan, serta kualitas hubungan individu tersebut dengan organisasi.

2.1.4 Freight Forwarding

2.1.4.1 Konsep Freight Forwarding

Sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 74 Tahun 2015 mengenai Penyelenggaraan dan Pengusahaan Jasa Pengurusan Transportasi, Jasa pengurusan transportasi (*freight forwarding*) merupakan kegiatan usaha yang dilakukan untuk mewakili kepentingan pemilik barang dalam mengelola seluruh proses pengiriman dan penerimaan barang melalui moda transportasi darat, kereta api, laut, maupun udara. Kegiatan ini mencakup layanan seperti pengiriman dan penerimaan barang, bongkar muat, penyimpanan, sortir, pengepakan, pelabelan, pengukuran, penimbangan, pengurusan dokumen, penerbitan dokumen angkutan, pemesanan ruang angkut, distribusi, perhitungan biaya pengangkutan, pengurusan klaim asuransi, penyelesaian tagihan serta biaya lainnya, dan penyediaan sistem informasi, komunikasi, serta layanan logistik.

Kemudian (Suyono, 2003) mendefinisikan *freight forwarding* sebagai sebuah badan usaha yang memberikan layanan pengurusan serta menangani berbagai kegiatan yang dibutuhkan dalam proses pengiriman, pengangkutan, dan penerimaan barang melalui moda transportasi darat, laut, maupun udara.

Sementara itu, Andi Susilo (2008) mendefinisikan *freight forwarding* sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa pengurusan dokumen dan transportasi atas nama pengirim (*shipper*) atau penerima (*consignee*). Kegiatan utamanya mencakup *stuffing cargo*, penyimpanan atau pergudangan, pengaturan transportasi lokal, serta pelaksanaan pembayaran. *Freight forwarding* juga berperan

sebagai perantara antara pengirim atau penerima barang dengan perusahaan pelayaran (*shipping line*) atau maskapai penerbangan (*airline*).

2.1.4.2 Sejarah *Freight Forwarding*

Freight forwarding mulai berkembang di Eropa, khususnya di Jerman, pada pertengahan abad ke-19. Kemudian pada 17 September 1925, dibentuk organisasi FIATA (Federation Internationale des Associations de Transitaires et Assimilés) oleh 15 organisasi *freight forwarder* dari 12 kota di Eropa.

Di Indonesia, usaha jasa *forwarding* mulai beroperasi pada tahun 1970, meskipun saat itu belum terdaftar secara resmi dan hanya sedikit perusahaan yang menjalankan bisnis ini. Pada 16 Juli 1980, Kementerian Perdagangan Indonesia mulai memberikan izin operasional bagi perusahaan jasa *forwarding*, dengan jumlah awal sebanyak 15 badan usaha. Pada tahun 1981, didirikan INFFA (Indonesia National Freight Forwarder Association), yang kemudian diakui sebagai anggota FIATA. Selanjutnya, pada 25 Juli 1989, GAVESKI (Asosiasi Ekspedisi Muatan Kapal Udara) bergabung dengan INFFA dan organisasi ini berubah nama menjadi GAFEKSI (Gabungan Freight Forwarder Seluruh Indonesia) atau INFA (Indonesian Freight Forwarder Association). Pada tahun 2010, dalam Musyawarah Nasional Luar Biasa (MUNASLUB) di Denpasar, Bali, peserta sepakat untuk mengganti nama INFA menjadi ALFI/ILFA (Asosiasi Logistik dan Forwarder Indonesia/Indonesian Logistics and Forwarders Association).

2.1.4.3 Jenis-jenis *Forwarding*

Ronosentono (2006), membagi *freight forwarding* berdasarkan kegiatan operasionalnya, yaitu:

2.1.4.3.1 Berdasarkan Aspek Operasional

Pada kategori ini, pengiriman barang dilakukan sesuai dengan metode transportasi yang telah ditentukan oleh pengguna jasa, dengan mempertimbangkan bentuk, kemasan, berat, dan jenis barang yang akan dikirim. Namun, dalam praktiknya, layanan yang diberikan oleh *forwarder* hanya mencakup pengiriman barang sesuai dengan kapasitas dan kebijakan masing-masing perusahaan.

Di Indonesia, *forwarder* yang diklasifikasikan berdasarkan operasionalnya dibagi ke dalam beberapa kategori, yaitu:

1. *Forwarder* Internasional (Kelas A)

Forwarder kelas A, atau dikenal juga sebagai *forwarder* internasional, merupakan perusahaan jasa pengurusan pengiriman barang yang melayani pengangkutan lintas negara untuk kebutuhan ekspor maupun impor. Jenis *forwarder* ini menjadi pilihan utama bagi pemilik barang, khususnya eksportir dan importir, karena memiliki sejumlah keunggulan, antara lain:

- a. Memiliki kewenangan untuk menerbitkan FIATA *Bill of Lading* (B/L) dan didukung oleh tenaga profesional di bidang logistik pengangkutan barang.
- b. Memiliki jaringan internasional yang luas serta mitra kerja yang kuat.

- c. Didukung oleh fasilitas dan peralatan kerja yang lengkap dan memadai.
- d. Berpengalaman dalam memberikan konsultasi terkait prosedur dan strategi pengiriman barang ke negara tujuan.
- e. Menawarkan biaya pengiriman yang lebih kompetitif serta membantu efisiensi biaya produksi, termasuk dalam hal penanganan klaim kerusakan atau kehilangan barang.

2. *Forwarder* Domestik/Regional (Kelas B)

Forwarder kelas B, atau *forwarder* domestik/regional, hanya melayani pengiriman dalam wilayah tertentu tanpa cakupan internasional. Hal ini disebabkan oleh keterbatasan jumlah agen atau mitra yang dimiliki dibandingkan *forwarder* kelas A. Perbedaan utama antara *forwarder* kelas B dan *forwarder* internasional terletak pada kemampuan penerbitan dokumen; *forwarder* kelas B belum memiliki kewenangan untuk menerbitkan FIATA *Bill of Lading* (B/L) atau *House Bill of Lading*.

3. *Forwarder* Lokal (Kelas C)

Forwarder kelas C, atau *forwarder* lokal, hanya menangani pengiriman barang dalam negeri tanpa melampaui batas negara. Keterbatasan ini terjadi karena mereka belum memiliki agen atau mitra di luar negeri. Di Indonesia, contoh *forwarder* lokal meliputi:

- a. EMKL (Ekspedisi Muatan Kapal Laut)

- b. EMKA (Ekspedisi Muatan Kereta Api)
- c. EMKU (Ekspedisi Muatan Kapal Udara)

2.1.4.3.2 Berdasarkan Sarana Angkutan

Jenis *freight forwarder* juga dapat diklasifikasikan berdasarkan sarana transportasi yang digunakan dalam layanannya. *Forwarder* dalam kategori ini terbagi menjadi beberapa jenis, yaitu:

1. Sea Freight Forwarder

Sea Freight Forwarder merupakan perusahaan penyedia jasa pengiriman barang yang berfokus pada moda transportasi laut menggunakan kapal. Kegiatan utamanya berlangsung di pelabuhan, baik saat memuat maupun membongkar barang. Dokumen penting yang digunakan dalam pengiriman laut ini adalah *Bill of Lading* (B/L).

2. Air Freight Forwarder

Air Freight Forwarder adalah perusahaan *forwarding* yang memanfaatkan transportasi udara, seperti pesawat kargo, untuk mendistribusikan barang. Operasionalnya umumnya terpusat di bandara, dan dokumen utama yang digunakan dalam pengangkutan ini adalah *Air Way Bill* (AWB).

3. Railway and Inland Freight Forwarder

Railway and Inland Freight Forwarder merupakan perusahaan jasa pengiriman barang yang mengandalkan moda transportasi darat, seperti kereta api dan kendaraan darat lainnya. Jenis layanan ini digunakan untuk menjangkau daerah-daerah yang tidak dapat dilalui oleh pengiriman laut atau udara. Dokumen utama yang menyertai pengiriman ini meliputi *Railway Bill* dan *Surat Jalan*.

4. *Combined Transport Operator*

Combined Transport Operator adalah *forwarder* yang menggabungkan beberapa moda transportasi dalam satu pengiriman, misalnya kapal udara dengan truk, kapal laut dengan kereta api, atau kombinasi lainnya. Pengiriman ini didokumentasikan dalam satu dokumen terpadu yang mencakup seluruh moda transportasi yang digunakan, berlaku dari awal pengiriman hingga barang tiba di tujuan.

2.1.4.4 Dokumen yang Berkaitan dengan *Forwarding*

Dokumen yang terkait dengan kegiatan *forwarding* meliputi berbagai dokumen ekspor dan impor yang diperlukan untuk kelancaran proses pengiriman barang. Menurut Titik Triwinarti (2011), dokumen-dokumen penting dalam *forwarding* meliputi:

1. Dokumen sarana pengangkutan, seperti *Bill of Lading* (untuk transportasi laut), *Airway Bill* (untuk transportasi udara), dan *Railway Bill* (untuk transportasi kereta api).

2. Dokumen penagihan, meliputi *commercial invoice*, *proforma invoice*, dan *consular invoice*.
3. Dokumen bea cukai, termasuk PIB (Pemberitahuan Impor Barang), PEB (Pemberitahuan Ekspor Barang), SPPB (Surat Perizinan Pengeluaran Barang), dan surat keterangan fasilitas prioritas.
4. Dokumen asuransi, seperti *insurance policy*, *insurance certificate*, dan *cover note*.
5. *Packing list*, yang berisi detail informasi barang yang dikirim.
6. COO (*Certificate of Origin*), yang menyatakan asal negara barang.
7. *Certificate of Inspection*, yaitu dokumen inspeksi barang yang dilampirkan jika diperlukan.
8. *Certificate of Quality*, yaitu dokumen yang menyatakan kualitas barang sebagai dokumen tambahan jika dibutuhkan.
9. *Fumigation Certificate*, yaitu dokumen yang menyatakan bahwa barang yang telah menjalani proses fumigasi bebas dari jamur dan kutu.

2.1.4.5 Pihak-pihak yang Berkaitan dengan *Forwarding*

Dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia jasa di bidang ekspor dan impor, perusahaan jasa *forwarding* berinteraksi dan bekerja sama dengan berbagai pihak yang terkait dalam rantai logistik dan kepabeanan. Beberapa pihak yang umumnya terlibat antara lain:

1. Instansi Pemerintah

- a. Bea dan Cukai, bertugas mengatur serta mengawasi kepabeanan sesuai dengan UU No.10/1995, termasuk mengenakan pajak cukai terhadap barang yang keluar dan masuk wilayah Indonesia.
- b. Syahbandar, melakukan pemeriksaan dokumen kapal (*port clearance*) agar kapal dapat beroperasi di pelabuhan bongkar dan muat.
- c. Direktorat Imigrasi, bertanggung jawab atas pengawasan keluar-masuknya orang dan barang sesuai dengan peraturan keimigrasian.
- d. Dinas Karantina dan Kesehatan, melakukan karantina terhadap barang yang masuk atau keluar dari wilayah kepabeanan yang memerlukan pemeriksaan kesehatan.
- e. Sucofindo, instansi di bawah Departemen Perdagangan yang bertugas menilai mutu, harga, dan jumlah barang yang dikirim atau diterima di wilayah kepabeanan Indonesia.

2. Perusahaan Swasta

- a. Perusahaan Pelayaran (*Shipping Line*), menyediakan jasa angkutan laut, baik dengan kapal milik sendiri maupun sewaan.
- b. Perusahaan Sarana Angkutan Udara (*Airline*), menyediakan layanan pengangkutan barang melalui udara dengan pesawat kargo.
- c. Perusahaan *Trucking*, menyediakan jasa transportasi darat dengan armada truk untuk distribusi barang.
- d. Perusahaan Persewaan Peralatan Bongkar Muat, menyediakan alat-alat pendukung untuk memindahkan barang dari transportasi ke gudang atau tempat tujuan.

- e. Perusahaan Surveyor, menyediakan jasa pemeriksaan kualitas dan mutu barang sebelum pengiriman.

2.2 Kajian Penelitian Terdahulu

2.2.1 Penelitian Fani & Permana (2024)

Penelitian terdahulu yang berjudul “Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Kantor Kelurahan Cigugur Tengah” bertujuan untuk mengeksplorasi hubungan antara beban kerja, stres kerja, dan kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggali pengaruh kedua variabel tersebut secara mendalam terhadap kinerja pegawai di lingkungan kerja pemerintahan tingkat kelurahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja memiliki dampak negatif terhadap kinerja. Kondisi kekurangan tenaga kerja menyebabkan distribusi tugas menjadi tidak seimbang, sehingga pegawai merasa tertekan dan kesulitan menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu. Sebaliknya, stres kerja justru menunjukkan pengaruh positif terhadap kinerja. Hal ini disebabkan oleh adanya solidaritas antar pegawai yang saling membantu dalam menyelesaikan pekerjaan, menciptakan lingkungan kerja yang suportif dan kooperatif. Selain beban dan stres kerja, faktor lain yang turut memengaruhi kinerja adalah kurangnya jumlah staf serta penambahan beban kerja pada tenaga harian, yang berujung pada kelelahan baik secara fisik maupun mental.

2.2.2 Penelitian Wibowo & Hartini (2024)

Penelitian terdahulu berjudul “Analisis Baban Kerja dengan NASA-TLX Dan *Full Time Equivalent* (FTE) guna Mengoptimalkan Jumlah Tenaga Kerja Fungsi Fleet Support PT Pertamina Trans Kontinental Jakarta” bertujuan untuk mengidentifikasi jumlah tenaga kerja yang optimal guna mencegah terjadinya *overwork* dan memastikan kesesuaian antara beban kerja, *job description*, serta keahlian masing-masing fungsi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menggabungkan metode NASA-TLX dan FTE sebagai alat analisis beban kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah tenaga kerja yang ideal untuk mendukung fungsi *fleet support* adalah sebanyak 6 orang. Namun, pada kondisi aktual, hanya terdapat 5 orang tenaga kerja yang terdiri dari 3 pekerja tetap dan 2 pekerja kontrak. Oleh karena itu, peneliti merekomendasikan penambahan satu orang tenaga kerja kontrak agar beban kerja dapat terbagi secara lebih merata dan sesuai dengan kapasitas serta tanggung jawab masing-masing pekerja.

2.2.3 Penelitian Bisma & Butarbutar (2022)

Penelitian terdahulu berjudul “Analisis Beban Kerja Karyawan *Warehouse* Menggunakan Metode *Work Load Analysis* pada Gudang PT Cipta Krida Bahari bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab tingginya beban kerja karyawan serta merumuskan solusi atas tingginya jam kerja lembur di departemen gudang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode *Work Load Analysis* untuk mengevaluasi kecukupan tenaga kerja dan efisiensi kerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja yang berlebih diakibatkan oleh jumlah

tenaga kerja yang tidak sebanding dengan volume pekerjaan, khususnya pada bagian *checker* dan operator *forklift*. Solusi yang diusulkan adalah penambahan masing-masing satu orang karyawan di bagian *checker* dan operator *forklift*. Sebelum penambahan karyawan, total tenaga kerja di departemen *warehouse* adalah 9 orang dengan nilai EU (efisiensi dan prestasi kerja unit) sebesar 0,43 yang dikategorikan “kurang”. Setelah penambahan menjadi 11 orang (3 admin, 4 *checker*, dan 4 operator *forklift*), nilai EU meningkat menjadi 0,92 dengan kategori “baik”. Dengan penyesuaian jumlah tenaga kerja tersebut, beban kerja menjadi lebih seimbang, memungkinkan penyelesaian tugas secara optimal, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional gudang.

2.2.4 Penelitian Pramesti & Suhendar (2021)

Penelitian sebelumnya yang berjudul "Analisis Beban Kerja Menggunakan Metode NASA-TLX pada CV. Bahagia Jaya Alsindo" bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat beban kerja pada operator produksi mesin *hammer mill*, khususnya di bagian pengukuran dan pemotongan bahan, *assembling*, pengecatan, dan *finishing good*. Selain itu, penelitian ini juga menganalisis faktor-faktor penyebab timbulnya beban kerja mental yang ditengarai menjadi salah satu penyebab tingginya *turnover* karyawan, serta merumuskan upaya untuk menurunkan beban kerja mental tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode NASA-TLX. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa seluruh bagian mengalami beban kerja mental tinggi, dengan nilai *Weight Workload* (WWL) sebesar 73,56 untuk bagian pengukuran dan pemotongan bahan, 76,00

untuk *assembling*, 72,00 untuk pengecatan, dan 73,33 untuk *finishing good*. Berdasarkan temuan tersebut, peneliti mengusulkan beberapa langkah perbaikan, antara lain pelaksanaan psikotes, penyelenggaraan pelatihan, penyediaan Alat Pelindung Diri (APD), serta pengaturan sistem kerja melalui rotasi atau pergantian shift.

2.2.5 Penelitian Wicaksono & Fadlillah (2021)

Penelitian terdahulu dengan judul “*Implementation of Full Time Equivalent Method in Determining the Workload Analysis of Logistics Admin Employees of PT X in Jakarta, Indonesia*”. Penelitian yang menggunakan metode kualitatif ini bertujuan untuk mengetahui beban kerja masing-masing pegawai, jumlah tenaga kerja yang optimal, dan kebijakan sumber daya manusia terkait pengelolaan beban kerja pegawai admin bagian logistik PT X. Studi ini bertujuan untuk membantu perusahaan agar dapat mengalokasikan beban kerja secara tepat kepada setiap karyawannya. Hasil yang didapat dari penelitian ini adalah dari tiga karyawan admin logistik yang ada, terdapat 2 orang yang mengalami *overload* dan 1 orang mengalami *inload*. Kebijakan sumber daya manusia terkait pembagian beban kerja bagi karyawan administrasi logistik di PT X masih belum optimal, karena terdapat ketimpangan beban kerja antar karyawan meskipun mereka menangani jenis pekerjaan yang serupa. Saran yang dapat diberikan kepada perusahaan adalah manajer logistik dan manajer SDM perlu meninjau ulang dalam menentukan kebijakan sumber daya manusia terkait beban kerja masing-masing karyawan.

2.2.6 Penelitian North dkk., (2025)

Penelitian terdahulu dengan judul “*Lean on me: The role of organizational and supervisory support in understanding work outcomes in victim advocates*”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji efek pendorong burnout dan niat untuk berpindah karyawan pada advokat korban yang bekerja dalam konteks Children's Advocacy Centers (CAC) di Amerika Serikat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan dari organisasi dan atasan berpengaruh terhadap keputusan karyawan untuk keluar, terutama karena kelelahan kerja (*burnout*). Namun, karyawan cenderung bertahan jika mereka merasa memiliki komitmen terhadap orang-orang yang mereka layani. Beberapa cara yang bisa dilakukan untuk mengurangi stres, meningkatkan kesejahteraan, dan menjaga karyawan tetap bekerja adalah dengan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung, membangun kerja sama yang baik dengan komunitas, serta menunjukkan dampak positif dari pekerjaan mereka bagi masyarakat.

2.2.7 Penelitian Pulpetch & Chaiprasit (2024)

Penelitian terdahulu dengan judul “*Enhancing work efficiency and the performance of export companies through competency development*”. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kompetensi karyawan dan pengusaha terhadap efisiensi kerja dan kinerja perusahaan ekspor di pos pemeriksaan perbatasan Nong

Khai. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi karyawan dan pengusaha memiliki pengaruh langsung terhadap efisiensi kerja dan kinerja perusahaan ekspor. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kompetensi karyawan dan pengusaha berdampak positif terhadap efisiensi kerja dan kinerja ekspor perusahaan secara keseluruhan. Penelitian ini menyarankan agar para pengusaha memprioritaskan pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi karyawan untuk lebih meningkatkan efisiensi kerja.

2.2.8 Penelitian Abdelzaher & Kharbeche (2022)

Penelitian terdahulu dengan judul “*New Simulation Model for Workload Analysis Addressing Occupational Stress in a Production Company*”. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pengetahuan tentang persepsi karyawan terhadap beban kerja dan bagaimana beban kerja dapat memengaruhi kehidupan karyawan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun pemanfaatan SDM tinggi yaitu 83%, beban kerja tidak terdistribusi dengan baik di antara karyawan yang berdampak pada produktivitas perusahaan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa efisiensi tidak dapat dicapai tanpa memperhitungkan keadaan kerja dan beban kerja karyawan.

2.2.9 Penelitian Xu & Hall (2021)

Penelitian terdahulu dengan judul *“Fatigue, personnel scheduling and operations: Review and research opportunities”*. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana penelitian operasional mengukur dan memodelkan kelelahan kerja serta dampaknya terhadap kinerja operasional, serta bagaimana mitigasi yang dapat dilakukan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kelelahan kerja memiliki dampak signifikan terhadap produktivitas dan efisiensi dalam penjadwalan tenaga kerja serta operasi bisnis. Kelelahan dapat menurunkan kinerja, meningkatkan kesalahan, dan memengaruhi pengambilan keputusan operasional, sehingga diperlukan strategi penjadwalan yang lebih baik, seperti pengaturan waktu istirahat dan fleksibilitas jadwal kerja. Studi ini juga menyoroti bahwa model dalam penelitian operasional dapat dimanfaatkan untuk mengoptimalkan jadwal kerja guna mengurangi kelelahan tanpa mengorbankan efisiensi perusahaan. Selain itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengintegrasikan faktor kelelahan dalam model penjadwalan tenaga kerja agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif.

2.2.10 Penelitian Hwang & Kim (2021)

Penelitian terdahulu dengan judul *““The Power of a Firm’s Benevolent Act”: The Influence of Work Overload on Turnover Intention, the Mediating Role of Meaningfulness of Work and the Moderating Effect of CSR Activities”*. Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan antara *work overload* (beban kerja

berlebihan) dan *turnover intention* (niat untuk keluar dari pekerjaan) melalui peran mediasi dari *meaningfulness of work* (makna kerja) serta menguji peran moderasi aktivitas *Corporate Social Responsibility* (CSR) dalam hubungan antara *work overload* dan *meaningfulness of work*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja berlebihan secara signifikan menurunkan tingkat makna kerja karyawan (*meaningfulness of work*) karena menyebabkan stres psikologis, kelelahan, dan penurunan rasa percaya diri serta kompetensi. Rendahnya tingkat makna kerja maka akan menyebabkan semakin tingginya niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan (*turnover intention*). Penelitian ini memberikan kontribusi penting dengan menunjukkan bahwa makna kerja dan aktivitas CSR dapat menjadi faktor kunci untuk mengurangi dampak buruk beban kerja berlebihan terhadap niat keluar dari pekerjaan.

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu

No	Judul, Peneliti, Tahun	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Pengaruh Beban Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Kelurahan Cigugur Tengah. Tiari Rahma Fani, Yudi Ferdiana Permana. 2024	Untuk melakukan analisis mendalam mengenai pengaruh beban kerja dan stres kerja terhadap kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Cigugur Tengah.	Kualitatif	Beban kerja dan stres kerja memiliki dampak yang kompleks terhadap kinerja karyawan. Beban kerja memberikan pengaruh negatif karena keterbatasan jumlah staf menyebabkan tingginya tekanan kerja, yang membuat karyawan merasa terbebani dan kesulitan menyelesaikan tugas tepat waktu. Sebaliknya, stres kerja justru memberikan pengaruh positif terhadap kinerja, karena adanya kerja sama antar pegawai dalam menyelesaikan tugas, yang menciptakan lingkungan kerja yang saling mendukung dan kondusif. Selain kedua faktor tersebut, kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti kekurangan personel dan penambahan tugas pada tenaga harian, yang menyebabkan	Menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan melalui observasi dan wawancara.	Lokus penelitian berada pada instansi pemerintahan daerah. Sedangkan peneliti berada pada perusahaan logistik swasta.

No	Judul, Peneliti, Tahun	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				kelelahan baik secara fisik maupun mental.		
2.	Analisis Baban Kerja dengan NASA-TLX dan <i>Full Time Equivalent</i> (FTE) guna Mengoptimalkan Jumlah Tenaga Kerja Fungsi <i>Fleet Support</i> PT Pertamina Trans Kontinental Jakarta. Akmal Fatanaufal Wibowo, Sri Hartini. 2024	Melakukan identifikasi terhadap jumlah tenaga kerja optimal agar tidak terjadi <i>overwork</i> ataupun agar sesuai dengan <i>job description</i> dan sesuai dengan keahlian setiap fungsi.	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa jumlah tenaga kerja yang ideal untuk fungsi <i>fleet</i> dalam melaksanakan <i>job description</i> yang ada adalah sebanyak 6 orang. Saat ini, terdapat 5 pekerja, terdiri dari 3 tenaga kerja tetap dan 2 tenaga kerja kontrak. Oleh karena itu, diperlukan penambahan satu tenaga kerja kontrak agar beban kerja dapat didistribusikan secara lebih merata.	Membahas tentang tingginya beban kerja yang berdampak pada efektivitas kerja dan potensi kesalahan dalam pelaksanaan tugas.	Menggunakan skala NASA-TLX dan rumus FTE untuk menghitung jumlah karyawan ideal. Sedangkan peneliti menggunakan analisis berdasarkan narasi dan pengalaman kerja, bukan numerik.
3.	Analisis Beban Kerja Karyawan <i>Warehouse</i> Menggunakan Metode <i>Work Load Analysis</i> pada Gudang PT Cipta Krida Bahari. M. Ardhya Bisma, Yudhis Kevin Yosua Butarbutar. 2022	Untuk mengidentifikasi faktor-faktor penyebab beban kerja karyawan serta merumuskan solusi untuk mengatasi tingginya jam kerja lembur di departemen gudang dengan menggunakan metode <i>Work Load Analysis</i> .	Kualitatif	Diperlukan penambahan satu orang karyawan pada bagian <i>checker</i> sehingga jumlah karyawan di bagian ini menjadi empat orang, serta satu orang tambahan pada bagian operator <i>forklift</i> sehingga total operator <i>forklift</i> menjadi empat orang. Sebelum penambahan, total karyawan di Departemen	Menggunakan metode kualitatif untuk mengkaji beban kerja yang tinggi dan dampaknya terhadap produktivitas dan kesalahan kerja	Menggunakan metode <i>Work Load Analysis</i> berdasarkan jam kerja, sedangkan peneliti menggunakan data wawancara mendalam dan

No	Judul, Peneliti, Tahun	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				<i>Warehouse</i> PT Cipta Krida Bahari berjumlah sembilan orang dengan nilai EU (efisiensi dan prestasi kerja unit) sebesar 0,43 yang tergolong “kurang”. Setelah penambahan karyawan menjadi sebelas orang (terdiri dari 3 admin, 4 <i>checker</i> , dan 4 operator <i>forklift</i>), nilai EU meningkat menjadi 0,92 dengan kategori prestasi kerja “baik”. Dengan penambahan tersebut, beban kerja di departemen menjadi lebih seimbang, sehingga karyawan dapat menyelesaikan tugasnya secara optimal dan pekerjaan berjalan lebih efektif serta efisien.	pada perusahaan sektor logistik.	observasi lapangan.
4.	Analisis Beban Kerja Menggunakan Metode NASA-TLX pada CV. Bahagia Jaya Alsindo. Anita Pramesti, Endang Suhendar. 2021	Untuk mengetahui tingkat beban kerja pada operator produksi mesin <i>hammer mill</i> di bagian pengukuran dan pemotongan bahan, <i>assembling</i> , pengecatan, serta <i>finishing good</i> ; mengidentifikasi faktor-	Kuantitatif	Hasil awal penelitian menunjukkan nilai WWL (<i>Weight Workload</i>) pada operator bagian pengukuran dan pemotongan bahan sebesar 73,56, bagian <i>assembling</i> sebesar 76,00, pengecatan sebesar 72,00, dan <i>finishing good</i> sebesar 73,33,	Membahas mengenai penyebab tingginya beban kerja karyawan dan solusi untuk mengurangi beban kerja.	Menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan kuesioner NASA-TLX pada perusahaan manufaktur

No	Judul, Peneliti, Tahun	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		faktor yang menyebabkan beban kerja mental yang berhubungan dengan tingginya tingkat <i>turnover</i> karyawan; dan merumuskan upaya untuk mengurangi beban kerja mental yang dialami oleh operator produksi <i>hammer mill</i> .		yang mengindikasikan tingginya beban kerja mental. Sebagai upaya perbaikan, disarankan untuk melakukan psikotes, memberikan pelatihan, menyediakan Alat Pelindung Diri (APD) selama bekerja, serta menerapkan sistem pergantian <i>shift</i> kerja.		alat/mesin. Sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif pada perusahaan logistik.
5.	<i>Implementation of Full Time Equivalent Method in Determining the Workload Analysis of Logistics Admin Employees of PT X in Jakarta, Indonesia.</i> Satrio Wicaksono, Alnisa Min Fadillah. 2021	Melakukan analisis terhadap beban kerja karyawan administrasi logistik yang ada saat ini, dan dari hasil analisis tersebut dapat dirumuskan kebijakan sumber daya manusia yang berkaitan dengan pengaturan beban kerja.	Kuantitatif	Dari total tiga karyawan administrasi logistik yang ada, dua orang di antaranya mengalami kelebihan beban kerja (<i>overload</i>), sementara satu orang lainnya mengalami kekurangan beban kerja (<i>inload</i>). Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan sumber daya manusia dalam pengaturan beban kerja di PT X belum berjalan secara optimal, karena masih terdapat ketimpangan beban kerja meskipun ketiga karyawan tersebut memiliki tugas yang serupa.	Membahas mengenai tingginya beban kerja pada perusahaan logistik.	Menggunakan pendekatan kuantitatif (perhitungan FTE) untuk menentukan jumlah kebutuhan SDM, sedangkan peneliti menggunakan pendekatan studi kasus dengan wawancara dan observasi.

No	Judul, Peneliti, Tahun	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
6.	<i>Lean on me: The role of organizational and supervisory support in understanding work outcomes in victim advocates.</i> Maddison N. North, Yutian T. Thompson, Ashley Jorgensen, Erin K. Taylor, Michelle Miller, Elizabeth Ralston, Jane F. Silovsky. 2025	Untuk menguji efek pendorong burnout dan niat untuk berpindah karyawan pada advokat korban yang bekerja dalam konteks Children's Advocacy Centers (CAC) di Amerika Serikat	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dukungan dari organisasi dan atasan berpengaruh terhadap keputusan karyawan untuk keluar, terutama karena kelelahan kerja (<i>burnout</i>). Namun, karyawan cenderung bertahan jika mereka merasa memiliki komitmen terhadap orang-orang yang mereka layani. Beberapa cara yang bisa dilakukan untuk mengurangi stres, meningkatkan kesejahteraan, dan menjaga karyawan tetap bekerja adalah dengan menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung, membangun kerja sama yang baik dengan komunitas, serta menunjukkan dampak positif dari pekerjaan mereka bagi masyarakat.	Menggunakan metode kualitatif dengan menekankan bahwa beban kerja yang tinggi perlu dikelola secara sistematis oleh manajemen.	Berfokus pada pengaruh dukungan manajemen/supervisor. Sedangkan peneliti berfokus pada strategi perbaikan sistem kerja.
7.	<i>Enhancing work efficiency and the performance of export companies through</i>	Untuk menguji pengaruh kompetensi karyawan dan pengusaha terhadap efisiensi kerja dan kinerja	Kuantitatif	Kompetensi karyawan dan pengusaha memiliki pengaruh langsung terhadap efisiensi kerja dan kinerja perusahaan ekspor.	Berada pada lokus perusahaan yang berkaitan dengan ekspor dengan	Menggunakan pendekatan pengukuran kompetensi dan

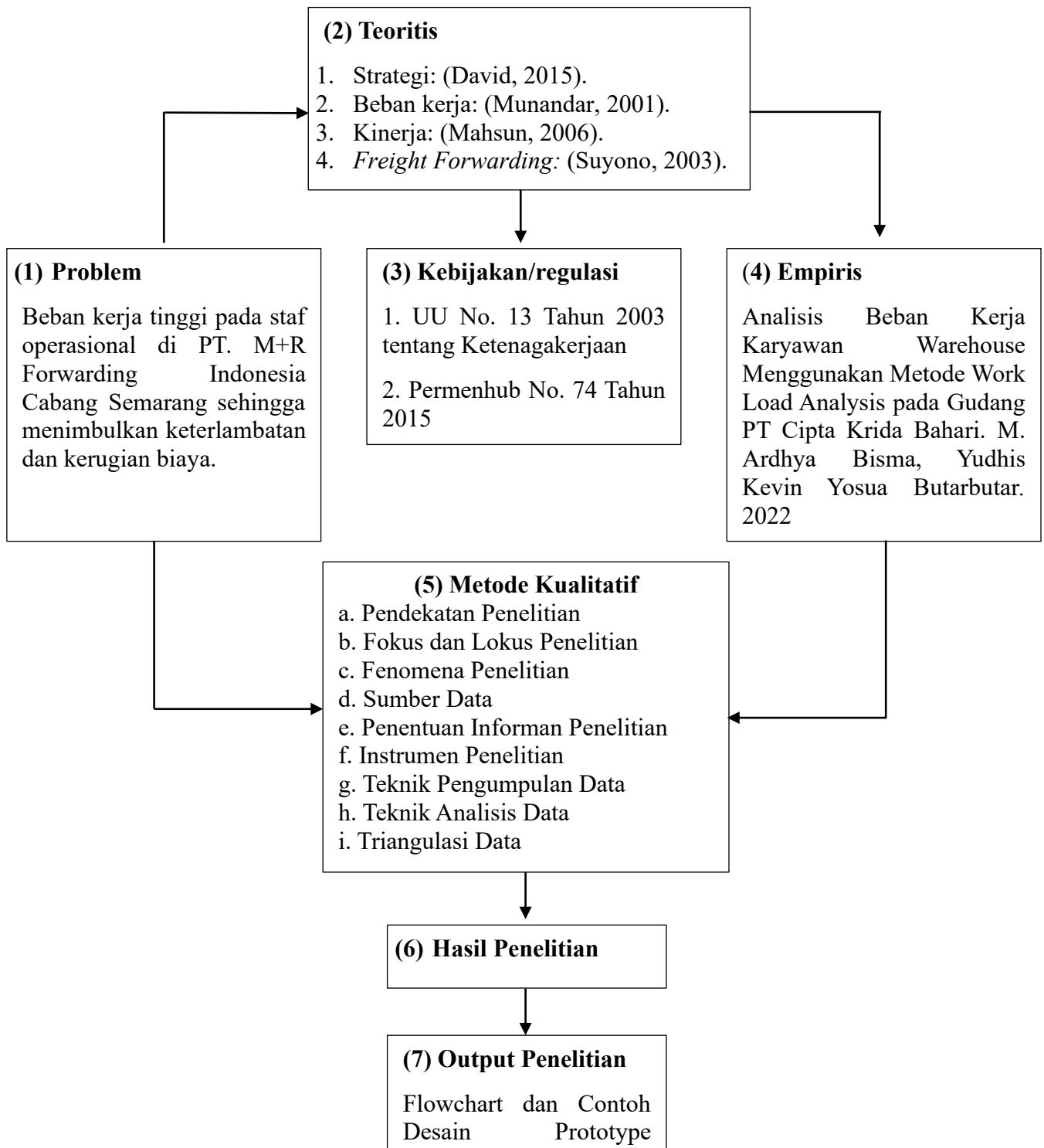
No	Judul, Peneliti, Tahun	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
	<i>competency development</i> . Thitima Pulpetch, Kanokporn Chaiprasit. 2024	perusahaan ekspor di pos pemeriksaan perbatasan Nong Khai.		Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kompetensi karyawan dan pengusaha berdampak positif terhadap efisiensi kerja dan kinerja ekspor perusahaan secara keseluruhan. Penelitian ini menyarankan agar para pengusaha memprioritaskan pelatihan dan pengembangan kompetensi bagi karyawan untuk lebih meningkatkan efisiensi kerja.	fokus upaya peningkatan kinerja.	dampaknya terhadap efisiensi kerja. Sedangkan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan analisis beban kerja berbasis observasi dan wawancara
8.	<i>New Simulation Model for Workload Analysis Addressing Occupational Stress in a Production Company</i> . Abdulrahman A. Abdelzaher, Mohamed Kharbeche. 2022	Untuk memperoleh pengetahuan tentang persepsi karyawan terhadap beban kerja dan bagaimana beban kerja dapat memengaruhi kehidupan karyawan.	Kuantitatif	Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun pemanfaatan SDM tinggi yaitu 83%, beban kerja tidak terdistribusi dengan baik di antara karyawan yang berdampak pada produktivitas perusahaan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa efisiensi tidak dapat dicapai tanpa memperhitungkan keadaan kerja dan beban kerja karyawan.	Memiliki tujuan akhir yang selaras, yaitu mencari strategi atau solusi agar sistem kerja menjadi lebih efisien dan tidak membebani karyawan secara berlebihan.	Menggunakan metode analisis pemodelan simulasi komputer untuk menilai distribusi beban kerja dan stres, sedangkan peneliti menggunakan deskriptif kualitatif.

No	Judul, Peneliti, Tahun	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
9.	<i>Fatigue, personnel scheduling and operations: Review and research opportunities.</i> Shuling Xu, Nicholas G. Hall. 2021	Untuk mengkaji bagaimana penelitian operasional mengukur dan memodelkan kelelahan kerja serta dampaknya terhadap kinerja operasional, serta bagaimana mitigasi yang dapat dilakukan.	Kualitatif	Kelelahan kerja memiliki dampak signifikan terhadap produktivitas dan efisiensi dalam penjadwalan tenaga kerja serta operasi bisnis. Kelelahan dapat menurunkan kinerja, meningkatkan kesalahan, dan memengaruhi pengambilan keputusan operasional, sehingga diperlukan strategi penjadwalan yang lebih baik, seperti pengaturan waktu istirahat dan fleksibilitas jadwal kerja. Studi ini juga menyoroti bahwa model dalam penelitian operasional dapat dimanfaatkan untuk mengoptimalkan jadwal kerja guna mengurangi kelelahan tanpa mengorbankan efisiensi perusahaan. Selain itu, penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengintegrasikan faktor kelelahan dalam model penjadwalan tenaga kerja agar dapat menciptakan lingkungan	Menekankan pada pentingnya penyesuaian jadwal kerja agar tidak terjadi kelelahan yang berujung pada penurunan produktivitas atau kesalahan operasional.	Ruang lingkupnya global dan lintas industri. Sedangkan ruang lingkup penelitian ini fokus pada satu perusahaan logistik.

No	Judul, Peneliti, Tahun	Tujuan Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
				kerja yang lebih sehat dan produktif.		
10.	<i>"The Power of a Firm's Benevolent Act": The Influence of Work Overload on Turnover Intention, the Mediating Role of Meaningfulness of Work and the Moderating Effect of CSR Activities.</i> Yun-Seok Hwang, Byung-Jik Kim. 2021	Untuk menjelaskan hubungan antara <i>work overload</i> (beban kerja berlebihan) dan <i>turnover intention</i> (niat untuk keluar dari pekerjaan) melalui peran mediasi dari <i>meaningfulness of work</i> (makna kerja) serta menguji peran moderasi aktivitas <i>Corporate Social Responsibility</i> (CSR) dalam hubungan antara <i>work overload</i> dan <i>meaningfulness of work</i> .	Kuantitatif	Beban kerja berlebihan secara signifikan menurunkan tingkat makna kerja karyawan (<i>meaningfulness of work</i>) karena menyebabkan stres psikologis, kelelahan, dan penurunan rasa percaya diri serta kompetensi. Rendahnya tingkat makna kerja maka akan menyebabkan semakin tingginya niat karyawan untuk meninggalkan pekerjaan (<i>turnover intention</i>). Penelitian ini memberikan kontribusi penting dengan menunjukkan bahwa makna kerja dan aktivitas CSR dapat menjadi faktor kunci untuk mengurangi dampak buruk beban kerja berlebihan terhadap niat keluar dari pekerjaan.	Menyoroti dampak beban kerja berlebih terhadap kesejahteraan karyawan dan bagaimana menciptakan lingkungan kerja yang lebih sehat dan produktif.	Menggunakan metode kuantitatif dengan fokus masalah beban kerja berlebih meningkatkan intensi karyawan untuk <i>resign</i> . Sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif dengan fokus masalah beban kerja berlebih menyebabkan kesalahan kerja.

2.3 Alur Kerangka Penelitian

Kerangka alur penelitian digunakan untuk menggambarkan aliran konseptual ide dan tahapan-tahapan penelitian. Berikut ini adalah alur dari kerangka penelitian:



Keterangan:

1. Masalah yang dihadapi oleh PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang adalah beban kerja tinggi pada staf operasional di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang sehingga menimbulkan keterlambatan dan kerugian biaya.
2. Landasan teori dari penelitian ini yaitu sebagai berikut.
 - a. Strategi: Metode yang digunakan untuk mencapai tujuan jangka panjang dan melibatkan keputusan manajemen puncak serta pemanfaatan sumber daya perusahaan dalam jumlah besar untuk mewujudkannya (David, 2015).
 - b. Beban kerja: Suatu keadaan yang mencerminkan tugas-tugas yang harus diselesaikan dalam suatu pekerjaan, dengan ketentuan harus diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditentukan (Munandar, 2001).
 - c. Kinerja: Gambaran sejauh mana pelaksanaan kegiatan, program, atau kebijakan berhasil dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi yang tercantum dalam rencana strategis organisasi (Mahsun, 2006).
 - d. *Freight Forwarding*: Badan usaha yang memberikan layanan pengurusan serta menangani berbagai kegiatan yang dibutuhkan dalam proses pengiriman, pengangkutan, dan penerimaan barang melalui moda transportasi darat, laut, maupun udara (Suyono, 2003).

3. Peraturan yang berkaitan dengan penelitian ini antara lain sebagai berikut.
 - a. UU No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan
 - b. Peraturan Menteri Perhubungan No. 74 Tahun 2015
4. *Emperried gap* dari penelitian terdahulu yaitu terletak pada temuan bahwa diperlukan penambahan tenaga kerja untuk mengurangi beban kerja yang berlebihan di suatu departemen, agar karyawan dapat menjalankan tugasnya secara optimal dan pekerjaan dapat dilaksanakan dengan lebih efektif serta efisien.
5. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif.
 - a. Pendekatan Penelitian: Pendekatan kualitatif
 - b. Fokus dan Lokus Penelitian: Cara mengatur beban kerja dan jumlah sumber daya yang dibutuhkan di PT M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang.
 - c. Fenomena Penelitian: Kesalahan operasional akibat beban kerja tinggi dan faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi efektivitas strategi penyesuaian beban kerja.
 - d. Sumber Data: Wawancara dan data-data perusahaan.
 - e. Penentuan Informan Penelitian: *Purposive Sampling*.
 - f. Instrumen Penelitian: *Handphone* dan buku catatan.
 - g. Teknik Pengumpulan Data: Wawancara, observasi, dan dokumentasi.
 - h. Teknik Analisis Data: Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.
 - i. Triangulasi Data: Triangulasi sumber.

6. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja yang tinggi akibat keterbatasan jumlah karyawan dan sistem kerja yang belum terintegrasi di PT. M+R Forwarding Indonesia Cabang Semarang sehingga berisiko menurunkan akurasi dan efisiensi operasional ekspor-impor.
7. *Output* penelitian ini berupa *Flowchart* dan Contoh Desain *Prototype website* terintegrasi.