

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Manajemen Operasional

2.1.1.1 Pengertian Manajemen Operasional

Manajemen operasional merupakan salah satu bagian inti dalam ilmu manajemen yang berfokus pada perancangan, pengelolaan, dan pengendalian proses produksi barang maupun jasa secara efisien dan efektif. Heizer dan Render (2015) mendefinisikan manajemen operasional sebagai serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan penciptaan nilai melalui transformasi *input* berupa bahan baku, tenaga kerja, dan modal menjadi *output* dalam bentuk barang atau jasa yang dibutuhkan oleh pelanggan. Definisi ini menekankan bahwa manajemen operasional bukan sekadar urusan produksi di dalam pabrik, melainkan mencakup seluruh aktivitas yang mengubah sumber daya menjadi nilai yang dapat dinikmati oleh konsumen akhir. Dalam konteks industri jasa seperti *freight forwarding*, nilai yang dimaksud adalah layanan pengiriman yang andal, tepat waktu, dan sesuai dengan komitmen kepada pelanggan.

Heizer & Render (2015) memperluas pemahaman ini dengan menekankan bahwa manajemen operasional berperan sebagai jembatan antara strategi perusahaan dan pelaksanaan operasional sehari-hari. Dengan kata lain, keputusan-keputusan yang dibuat pada level operasional secara langsung mencerminkan seberapa jauh sebuah organisasi mampu mewujudkan komitmennya kepada pelanggan.

2.1.1.2 Fungsi dan Ruang Lingkup Manajemen Operasional

Heizer dan Render (2015) mengidentifikasi bahwa fungsi manajemen operasional mencakup sepuluh area keputusan strategis yang saling berkaitan, meliputi desain produk dan jasa, pengelolaan kualitas, strategi proses, strategi lokasi, desain tata letak, manajemen sumber daya manusia, manajemen rantai pasok, pengelolaan persediaan, penjadwalan, dan pemeliharaan. Dalam hal ini strategi seperti manajemen rantai pasok dan pengelolaan persediaan dalam (ketersediaan armada), dan penjadwalan operasi memiliki keterkaitan yang signifikan.

Dalam perspektif manajemen operasional, penyediaan armada *trucking* dapat dipahami sebagai bagian dari pengelolaan kapasitas layanan. Menurut Heizer dan Render (2015), pengelolaan kapasitas berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memenuhi permintaan yang berfluktuasi dengan sumber daya yang tersedia atau dapat diakses. Ketika permintaan pengeluaran kontainer meningkat secara tiba-tiba, kemampuan perusahaan untuk menyediakan armada yang cukup dalam waktu singkat merupakan cerminan langsung dari kualitas pengelolaan kapasitas operasionalnya.

2.1.1.3 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Manajemen Operasional

Kinerja manajemen operasional suatu perusahaan tidak ditentukan oleh satu faktor tunggal, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berasal dari dalam maupun dari luar organisasi. Heizer dan Render (2015) menjelaskan bahwa manajer operasional harus mampu mengenali, memahami, dan merespons faktor-faktor tersebut secara tepat agar proses transformasi *input* menjadi *output* dapat berjalan secara efisien dan efektif. Kegagalan dalam mengelola salah satu faktor dapat

menciptakan gangguan yang bersifat berantai dan mempengaruhi keseluruhan sistem operasional perusahaan. Dalam konteks perusahaan *freight forwarding* yang bergantung pada vendor *trucking* pihak ketiga, pemahaman terhadap faktor-faktor ini menjadi sangat krusial karena sebagian besar variabel operasional berada di luar kendali langsung perusahaan.

Secara garis besar, faktor-faktor yang memengaruhi manajemen operasional dapat dikelompokkan menjadi dua dimensi utama, yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

1. Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam organisasi dan secara langsung dapat dikendalikan oleh manajemen. Heizer dan Render (2015) mengidentifikasi beberapa faktor internal yang paling berpengaruh terhadap kinerja operasional, di antaranya adalah kapasitas sumber daya manusia, ketersediaan modal dan aset operasional, kualitas sistem informasi, serta efektivitas prosedur dan standar operasional yang berlaku. Dalam industri *freight forwarding*, faktor internal yang paling krusial adalah kemampuan manajemen dalam mengelola hubungan dengan vendor *trucking*, termasuk kejelasan prosedur penugasan, sistem pembayaran, dan mekanisme evaluasi kinerja vendor. Mawardi (2022) menemukan bahwa kinerja operasional perusahaan *freight forwarding* sangat dipengaruhi oleh kualitas pengelolaan internal, terutama dalam hal koordinasi antara divisi operasional dengan mitra penyedia transportasi darat. Ketika sistem internal tidak berjalan dengan baik, misalnya ketika terjadi akumulasi *outstanding payment* kepada vendor, dampaknya akan langsung terasa pada ketersediaan armada di lapangan.

2. Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar organisasi dan tidak sepenuhnya dapat dikendalikan oleh manajemen, namun tetap harus direspons secara strategis. Heizer dan Render (2015) menyebutkan bahwa faktor eksternal yang paling relevan bagi perusahaan jasa mencakup kondisi pasar dan fluktuasi permintaan, ketersediaan dan perilaku mitra pemasok atau vendor, perubahan regulasi, serta dinamika hubungan bisnis dengan pihak ketiga. Dalam konteks operasional impor, faktor eksternal yang paling langsung berpengaruh adalah kapasitas dan ketersediaan vendor *trucking* di pasar, fluktuasi volume permintaan pengeluaran kontainer yang bersifat musiman, serta regulasi kepabeanan yang menentukan kecepatan penerbitan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) dan kesiapan armada untuk beroperasi.

2.1.1.4 Perencanaan dan Pengendalian Operasional *Trucking*

Pengelolaan operasional transportasi darat dalam rantai pasok memerlukan pendekatan yang terstruktur. Chopra dan Meindl (2021) menegaskan bahwa operasional transportasi yang efektif harus mempertimbangkan keseimbangan antara tiga dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), kecepatan (*speed*), dan efisiensi biaya (*cost*). Ketiga dimensi ini harus dijaga keseimbangannya agar layanan pengiriman kontainer dapat berjalan sesuai dengan ekspektasi pelanggan dan standar operasional perusahaan. Dalam konteks pengeluaran kontainer, keandalan armada *trucking* menjadi faktor dominan karena keterlambatan penyediaan truk dapat menyebabkan penumpukan kontainer di pelabuhan,

munculnya biaya *storage*, *demurrage* dan *detention* yang merugikan pelanggan, serta menurunnya reputasi perusahaan *forwarding*.

Chopra dan Meindl (2021) menambahkan bahwa dalam desain jaringan logistik, pilihan antara memiliki armada sendiri (*private fleet*) atau menggunakan vendor transportasi eksternal (*outsourced fleet*) merupakan keputusan strategis yang berdampak jangka panjang terhadap efisiensi operasional. Keputusan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, termasuk volume permintaan, tingkat variabilitas permintaan, biaya investasi aset, serta kemampuan perusahaan dalam mengelola hubungan dengan penyedia layanan. Bagi perusahaan *freight forwarding* yang tidak memiliki armada sendiri, ketergantungan pada vendor *trucking* menjadi titik krusial yang harus dikelola secara cermat.

2.1.2 Freight Forwarding

2.1.2.1 Pengertian Freight Forwarding

Freight Forwarding adalah kegiatan usaha jasa pengurusan pengiriman barang yang bertindak sebagai perantara antara pemilik barang (*shipper* atau *consignee*) dengan penyedia jasa transportasi, di mana *freight forwarder* bertanggung jawab atas koordinasi seluruh rangkaian proses pengiriman mulai dari pemesanan ruang angkut kapal, pengurusan dokumen kepabeanan, konsolidasi kargo, penanganan asuransi kargo, hingga pengaturan pengangkutan darat dari dan menuju pelabuhan (Rustina et al., 2022). FIATA (*Fédération Internationale des Associations de Transitaires et Assimilés*) mendeskripsikan *freight forwarder* sebagai salah satu pemeran utama dalam rantai pasok yang memiliki keahlian dalam merancang solusi pengiriman yang paling efisien dan ekonomis bagi kliennya di tengah kompleksitas regulasi dan infrastruktur logistik internasional.

Aini et al. (2022) menjelaskan bahwa peran *freight forwarder* dalam perdagangan internasional tidak terbatas pada fungsi administratif semata, melainkan mencakup fungsi koordinasi operasional yang sangat luas. Sebuah *freight forwarder* yang andal harus mampu mengelola interaksi yang kompleks dengan berbagai pihak secara bersamaan, termasuk maskapai pelayaran, otoritas pelabuhan, instansi kepabeanan, penyedia gudang, dan perusahaan transportasi darat. Dalam konteks impor, salah satu tanggung jawab terpenting *freight forwarder* adalah memastikan bahwa kontainer yang telah mendapat persetujuan pengeluaran dari Bea Cukai dapat segera ditarik dari terminal pelabuhan menuju lokasi *consignee* tanpa penundaan yang tidak perlu.

2.1.2.2 Operasional *Freight Forwarding* dalam Proses Impor

Proses impor yang dikelola oleh *freight forwarder* melibatkan serangkaian tahapan operasional yang saling bergantung. Syahrizal et al. (2022) mengidentifikasi bahwa tahapan utama dalam penanganan impor melalui *freight forwarder* meliputi penerimaan instruksi dari importir, koordinasi dengan perusahaan pelayaran terkait jadwal kedatangan kapal, pengurusan dokumen pemberitahuan impor, penyelesaian kepabeanan, koordinasi dengan pihak terminal pelabuhan, hingga pengaturan pengangkutan darat dari pelabuhan menuju gudang atau lokasi *consignee*. Setiap tahapan memiliki batas waktu yang ketat dan saling terkait, sehingga keterlambatan pada satu tahapan akan berdampak secara berantai pada tahapan berikutnya.

Tahap pengaturan pengangkutan darat, yang dalam konteks penelitian ini adalah proses pengeluaran kontainer menggunakan armada *trucking*, merupakan tahap akhir dari rangkaian operasional impor yang paling rentan terhadap

hambatan. Sakti dan Ikhsan (2022) menyebutkan bahwa transportasi darat berbasis truk mendominasi sistem distribusi logistik Indonesia karena fleksibilitasnya dalam menjangkau lokasi-lokasi yang tidak terhubung dengan moda transportasi massal lainnya. Namun, dominasi ini juga menciptakan ketergantungan yang sangat besar pada ketersediaan truk di pasar, yang dapat berfluktuasi tergantung pada permintaan dari berbagai pengguna layanan secara bersamaan. Ketika *freight forwarder* tidak memiliki akses yang andal terhadap armada *trucking*, maka seluruh investasi dalam pengurusan kepabeanan dan koordinasi pelabuhan menjadi terancam gagal pada tahap terakhir yang paling krusial.

2.1.3 Kegiatan Impor

2.1.3.1 Pengertian Kegiatan Impor

Impor merupakan salah satu jenis kegiatan perdagangan internasional yang memiliki peran strategis dalam pemenuhan kebutuhan barang dan bahan baku suatu negara. Secara yuridis, impor didefinisikan sebagai kegiatan memasukkan barang ke dalam daerah pabean, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2006 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1995 tentang Kepabeanan, Pasal 1 ayat (1). Daerah pabean yang dimaksud mencakup wilayah Republik Indonesia yang meliputi wilayah darat, perairan, dan ruang udara di atasnya, serta tempat-tempat tertentu di Zona Ekonomi Eksklusif dan landas kontinen yang di dalamnya berlaku undang-undang tersebut.

Syahrizal et al. (2022) mendefinisikan impor sebagai perpindahan barang atau jasa yang sah dari suatu negara ke negara lain yang diakui dalam kerangka perdagangan internasional, di mana pihak yang melakukan kegiatan tersebut disebut importir. Dalam konteks operasional logistik, kegiatan impor tidak berhenti

pada tahap penyelesaian dokumen kepabeanan semata, melainkan mencakup seluruh rangkaian proses sejak penerimaan barang di pelabuhan asal hingga penyerahan barang kepada pihak penerima akhir atau *consignee* di negara tujuan. Dengan demikian, kegiatan impor pada hakikatnya adalah sebuah proses bertahap yang melibatkan koordinasi antara berbagai pihak, termasuk eksportir, perusahaan pelayaran, otoritas pelabuhan, instansi bea cukai, perusahaan *freight forwarding*, dan penyedia jasa transportasi darat.

2.1.3.2 Prosedur Kegiatan Impor

Prosedur impor di Indonesia diatur secara ketat oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Berdasarkan ketentuan yang berlaku, proses impor secara umum dimulai dari kedatangan sarana pengangkut di pelabuhan, dilanjutkan dengan penyampaian pemberitahuan impor barang (PIB) oleh importir atau kuasanya melalui portal Indonesia *National Single Window* (INSW), pembayaran bea masuk dan pajak impor, penetapan jalur pemeriksaan oleh sistem komputer pelayanan, pemeriksaan fisik atau dokumen sesuai jalur yang ditetapkan, hingga penerbitan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) sebagai izin resmi pengeluaran barang dari kawasan pabean (Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 23 Tahun 2022).

Sistem kepabeanan Indonesia mengenal beberapa jalur pemeriksaan impor yang ditetapkan berdasarkan profil risiko importir dan jenis barang yang diimpor. Jalur merah mensyaratkan pemeriksaan fisik barang sebelum penerbitan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB), jalur hijau memungkinkan pengeluaran barang tanpa pemeriksaan fisik namun tetap disertai penelitian dokumen pasca penerbitan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB), serta jalur Mitra Utama

(MITA) dan *Authorized Economic Operator* (AEO) yang memberikan kemudahan penerbitan Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) secara langsung bagi importir dengan rekam jejak kepatuhan yang baik (Peraturan Dirjen Bea dan Cukai No. PER-02/BC/2022). Penetapan jalur ini secara langsung mempengaruhi kecepatan pengeluaran barang dari pelabuhan, yang pada gilirannya menentukan kapan armada *trucking* dibutuhkan untuk melaksanakan pengeluaran kontainer.

2.1.3.3 Pengeluaran Kontainer sebagai Tahap Akhir Operasional Impor

Tahap akhir dari seluruh rangkaian operasional impor adalah pengeluaran kontainer dari terminal pelabuhan menuju lokasi *consignee* menggunakan armada *trucking*. Tahap ini baru dapat dilaksanakan setelah Surat Persetujuan Pengeluaran Barang (SPPB) diterbitkan oleh otoritas kepabeanan, yang berarti seluruh kewajiban administratif dan fiskal importir telah diselesaikan. Syahrizal et al. (2022) menegaskan bahwa keterlambatan pada tahap pengeluaran kontainer merupakan salah satu hambatan yang paling berdampak dalam operasional impor, karena pada titik inilah biaya tambahan seperti *demurrage*, *storage*, dan *detention* mulai berjalan secara kumulatif per kontainer setiap harinya.

Dalam konteks penelitian ini, tahap pengeluaran kontainer menjadi titik krusial yang paling relevan untuk dikaji karena keberhasilan seluruh proses impor sebelumnya, mulai dari pengurusan dokumen hingga penyelesaian kepabeanan, pada akhirnya ditentukan oleh kemampuan perusahaan *Freight Forwarding* dalam mengakses armada *trucking* yang siap beroperasi secara tepat waktu. Ketika ketersediaan armada *trucking* terganggu oleh berbagai faktor, maka seluruh investasi waktu dan biaya yang telah dikeluarkan dalam tahap-tahap sebelumnya terancam mengalami pemborosan akibat penumpukan kontainer di terminal

pelabuhan. Dengan demikian, pemahaman tentang kegiatan impor secara menyeluruh menjadi landasan penting untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi ketersediaan armada *trucking* dalam penelitian ini.

2.1.3.4 Biaya *Storage*, *Demurrage*, dan *Detention* dalam Operasional Impor

Dalam operasional impor, terdapat tiga jenis biaya tambahan yang dapat timbul apabila proses pengeluaran dan pengembalian kontainer tidak berjalan sesuai dengan batas waktu yang telah ditentukan, yaitu *storage*, *demurrage*, dan *detention*. Ketiga istilah ini sering digunakan secara bergantian dalam praktik industri, namun masing-masing memiliki definisi dan mekanisme yang berbeda.

Storage adalah biaya penyimpanan kontainer yang dikenakan oleh operator terminal pelabuhan ketika kontainer tidak diambil dari area terminal dalam jangka waktu tertentu setelah kontainer dibongkar dari kapal. Storms et al. (2023) menjelaskan bahwa biaya *storage* mulai berjalan setelah periode *free time* yang diberikan oleh operator terminal berakhir, dan besarnya dihitung secara kumulatif per kontainer per hari selama kontainer masih berada di dalam area terminal. Dalam konteks penelitian ini, biaya *storage* merupakan indikator yang paling langsung terkait dengan kecepatan proses pengeluaran kontainer dari pelabuhan, karena semakin lama kontainer tertahan di terminal akibat berbagai faktor termasuk keterbatasan ketersediaan armada *trucking*, maka semakin besar pula biaya *storage* yang harus ditanggung.

Demurrage adalah biaya penalti yang dikenakan oleh perusahaan pelayaran (*shipping line*) apabila kontainer impor masih berada di area terminal pelabuhan melebihi batas waktu bebas penggunaan (*free time*) yang telah ditetapkan. Storms et al. (2023) menjelaskan bahwa *demurrage* merupakan bentuk kompensasi kepada

perusahaan pelayaran atas tertahannya kontainer di pelabuhan sehingga kontainer tersebut tidak dapat segera dimanfaatkan untuk mendukung aktivitas operasional lainnya. Dengan demikian, demurrage berkaitan dengan lamanya kontainer berada di area terminal pelabuhan setelah masa *free time* berakhir dan sebelum kontainer ditarik keluar oleh penerima barang atau pihak yang ditunjuk. Semakin lama kontainer tertahan di area terminal, semakin besar biaya demurrage yang harus ditanggung oleh pemilik barang atau pihak yang bertanggung jawab atas pengeluaran kontainer tersebut.

Detention adalah biaya yang dikenakan oleh perusahaan pelayaran atas penggunaan kontainer di luar area pelabuhan melebihi *free time* yang diberikan. Perbedaan utama antara *detention* dan *demurrage* terletak pada lokasi kontainer berada. *Detention* berlaku ketika kontainer sudah berada di luar pelabuhan, misalnya di gudang *consignee*, namun belum dikembalikan dalam kondisi kosong ke *depo* kontainer. Sementara *demurrage* berlaku ketika kontainer masih berada di dalam area pelabuhan namun belum diambil oleh penerima barang (Storms et al., 2023).

Ketiga jenis biaya tersebut memiliki satu kesamaan mendasar, yaitu bersifat kumulatif dan terus bertambah seiring berjalannya waktu. Semakin lama proses pengeluaran dan pengembalian kontainer tertunda, semakin besar pula beban biaya yang harus ditanggung oleh perusahaan *freight forwarding* atau kliennya. Dalam beberapa kasus, biaya kumulatif ini dapat menggerus margin keuntungan proyek impor secara signifikan atau bahkan dapat menjadi kerugian, terutama apabila melibatkan jumlah kontainer yang besar.

2.1.4 Manajemen Vendor

2.1.4.1 Pengertian Manajemen Vendor

Manajemen vendor adalah serangkaian proses terstruktur yang digunakan oleh organisasi untuk memilih, mengevaluasi, mengontrak, memantau, dan mengoptimalkan kinerja penyedia jasa atau pemasok eksternal guna memastikan bahwa layanan yang diterima sesuai dengan standar kualitas, efisiensi biaya, dan kebutuhan operasional perusahaan (Monczka et al., 2016). Dalam konteks ini, vendor bukan sekadar pihak ketiga yang dihubungi saat dibutuhkan, melainkan mitra strategis yang pengelolaannya perlu dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan. Ketidakhadiran sistem manajemen vendor yang terstruktur akan menciptakan kerentanan operasional yang bersifat sistemik, terutama ketika perusahaan sangat bergantung pada pihak eksternal untuk menjalankan fungsi-fungsi kritis seperti transportasi dan pengangkutan barang. Artinya manajemen vendor bukan sekadar kegiatan pengadaan, melainkan sebuah fungsi strategis yang menentukan kinerja keseluruhan rantai pasok.

Dalam industri transportasi logistik, manajemen vendor secara khusus merujuk pada pengelolaan hubungan dengan penyedia jasa angkutan atau armada *trucking*. Perusahaan *freight forwarding* yang bergantung pada vendor *trucking* eksternal memerlukan sistem manajemen vendor yang terstruktur agar ketersediaan armada dapat terjamin dan standar pelayanan dapat dipertahankan. Tanpa manajemen vendor yang baik, perusahaan berisiko menghadapi ketidakpastian ketersediaan armada, inkonsistensi kualitas layanan, dan ketidakefisienan biaya operasional (Monczka et al., 2020).

Selanjutnya Monczka et al. (2016) menyebutkan bahwa manajemen vendor yang efektif mencakup empat tahapan utama, yaitu seleksi vendor (*vendor selection*), evaluasi kinerja vendor (*vendor performance evaluation*), pengembangan hubungan dengan vendor (*vendor relationship development*), dan pengelolaan risiko vendor (*vendor risk management*). Keempat tahapan ini membentuk siklus yang berkelanjutan dan saling bergantung satu sama lain.

2.1.4.2 Dimensi Pengelolaan Vendor dalam Operasional Logistik

Manajemen vendor tidak berjalan sebagai aktivitas tunggal, melainkan sebagai sistem yang terdiri dari empat dimensi yang saling terhubung dan membentuk siklus pengelolaan yang berkelanjutan. Monczka et al. (2016) mengidentifikasi keempat dimensi tersebut sebagai seleksi vendor, evaluasi kinerja vendor, pengembangan hubungan vendor, dan pengelolaan risiko vendor. Dalam konteks operasional *freight forwarding* yang bergantung pada vendor *trucking* pihak ketiga, keempat dimensi ini secara bersama-sama menentukan apakah armada dapat diakses secara andal, tepat waktu, dan dalam jumlah yang memadai ketika dibutuhkan. Kegagalan pada salah satu dimensi akan menciptakan efek berantai yang berdampak pada keseluruhan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pengeluaran kontainer impor.

2.1.4.2.1 Seleksi Vendor (*Vendor Selection*)

Seleksi vendor merupakan tahapan pertama dan paling mendasar dalam siklus manajemen vendor karena menentukan kualitas ekosistem vendor yang akan digunakan perusahaan dalam jangka panjang. Monczka et al. (2016) menguraikan bahwa kriteria seleksi vendor yang komprehensif mencakup aspek kapasitas

armada atau produksi, keandalan pengiriman, kemampuan finansial, kepatuhan terhadap standar dan regulasi, serta rekam jejak kemitraan bisnis. Pemilihan vendor yang tepat sejak awal akan memberikan fondasi yang kuat bagi dimensi-dimensi pengelolaan vendor berikutnya, karena vendor yang lolos seleksi dengan kriteria yang komprehensif memiliki potensi lebih besar untuk memenuhi kebutuhan operasional secara konsisten.

Abbasi et al. (2024) menemukan bahwa kriteria yang paling sering dijadikan dasar dalam pengambilan keputusan seleksi vendor adalah faktor ketepatan waktu pengiriman, kapasitas armada, biaya transportasi, fleksibilitas layanan, dan kemampuan teknologi. Hal tersebut menegaskan bahwa pemilihan vendor yang tepat tidak hanya berdampak pada efisiensi biaya, tetapi juga pada tingkat kepuasan pelanggan dan keandalan keseluruhan rantai pasok. Dalam konteks penelitian ini, pemahaman terhadap kriteria seleksi vendor yang komprehensif menjadi penting untuk menganalisis apakah vendor yang terdaftar dalam sistem pengadaan perusahaan benar-benar memiliki kapasitas operasional yang memadai untuk memenuhi kebutuhan armada *trucking* impor.

Ricardianto et al. (2024) menemukan bahwa proses penilaian vendor pada perusahaan *freight forwarding* di Indonesia masih cenderung lebih menekankan aspek kepatuhan administratif daripada evaluasi kapasitas operasional yang nyata, sehingga vendor yang telah lulus seleksi dokumen belum tentu memiliki kemampuan memenuhi permintaan pada saat dibutuhkan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa proses seleksi vendor yang hanya berorientasi pada kelengkapan dokumen tanpa disertai penilaian kapasitas armada riil berpotensi

menciptakan kesenjangan antara jumlah vendor yang terdaftar dengan jumlah vendor yang benar-benar dapat diandalkan secara operasional.

2.1.4.2.2 Evaluasi Kinerja Vendor (*Vendor Performance Evaluation*)

Evaluasi kinerja vendor merupakan dimensi kedua dalam siklus manajemen vendor yang berfungsi memastikan bahwa vendor yang sudah terpilih terus memenuhi standar layanan yang telah disepakati secara konsisten dari waktu ke waktu. Monczka et al. (2016) menegaskan bahwa evaluasi kinerja vendor yang efektif harus dilakukan secara berkala dan berdasarkan indikator yang terukur, mencakup tingkat pemenuhan penugasan, ketepatan waktu pengiriman, responsivitas terhadap perubahan kebutuhan, serta kepatuhan terhadap standar kualitas dan keselamatan yang berlaku.

Kovach et al. (2023) menjelaskan bahwa perusahaan yang secara aktif mengevaluasi dan mengelola hubungan dengan vendornya memiliki tingkat *vendor turnover* yang lebih rendah dan biaya pengadaan yang lebih stabil. Sebaliknya, perusahaan yang hanya mengandalkan daftar vendor tanpa mekanisme evaluasi yang jelas menghadapi risiko tinggi berupa ketidaktersediaan layanan pada saat permintaan meningkat. Temuan ini relevan dengan konteks penelitian ini, mengingat keberadaan daftar vendor yang telah lolos seleksi administratif tidak serta-merta menjamin ketersediaan layanan secara aktif dalam kondisi operasional nyata.

Dalam konteks operasional *freight forwarding* impor, evaluasi kinerja vendor *trucking* menjadi instrumen penting untuk mengidentifikasi vendor mana yang secara konsisten mampu memenuhi penugasan dan vendor mana yang perlu dibina atau diganti. Fitriani et al. (2023) mengkonfirmasi bahwa ketidakseimbangan

antara jumlah armada yang siap beroperasi dengan volume permintaan pengiriman merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kinerja ekspor-impor perusahaan logistik, sehingga perlunya sistem *monitoring* kinerja vendor *trucking* yang lebih terstruktur agar perusahaan dapat melakukan antisipasi lebih awal ketika terjadi potensi kekurangan armada.

2.1.4.2.3 Pengembangan Hubungan Vendor (*Vendor Relationship Development*)

Pengembangan hubungan vendor merupakan dimensi ketiga dalam siklus manajemen vendor yang berfokus pada pembangunan kemitraan jangka panjang yang saling menguntungkan antara perusahaan dan penyedia jasa transportasi. Monczka et al. (2020) menekankan bahwa hubungan jangka panjang dengan vendor yang dibangun atas dasar kepercayaan, transparansi, dan kesepakatan kinerja atau *service level agreement* terbukti menghasilkan nilai tambah yang lebih besar dibandingkan hubungan transaksional jangka pendek. Dalam konteks pengeluaran kontainer impor, vendor *trucking* yang terikat dalam perjanjian kerja sama jangka panjang cenderung memiliki komitmen yang lebih tinggi terhadap ketersediaan armada dan ketepatan waktu layanan dibandingkan vendor yang hanya dihubungi secara situasional ketika kebutuhan muncul.

Dalam konteks hubungan antara *freight forwarder* dan vendor *trucking*, kepercayaan vendor dibangun salah satunya melalui konsistensi pembayaran dan kejelasan mekanisme kerja sama. Tianglangi dan Sasabone (2023) mengonfirmasi dalam konteks industri logistik Indonesia bahwa keputusan vendor untuk terus melayani klien tertentu sangat dipengaruhi oleh kemudahan proses, efisiensi waktu, dan terutama jaminan pembayaran yang aman. Artinya, perusahaan yang secara konsisten membangun kepercayaan melalui praktik pembayaran yang tepat waktu

dan komunikasi yang transparan akan memiliki keunggulan dalam hal akses terhadap armada trucking dibandingkan perusahaan yang memperlakukan vendor secara transaksional semata.

Acocella dan Caplice (2023) menjelaskan bahwa perusahaan yang tidak mampu mengelola hubungan vendor dengan baik akan lebih rentan terhadap fluktuasi kapasitas armada di pasar, terutama pada periode permintaan tinggi atau kondisi disrupsi rantai pasok. Kondisi ini secara langsung berdampak pada kemampuan perusahaan dalam mengamankan armada trucking ketika volume pengeluaran kontainer meningkat secara mendadak. Yang et al. (2023) memperkuat hal ini dengan menemukan bahwa perusahaan yang telah membangun hubungan kepercayaan yang kuat dengan para mitra vendornya menunjukkan tingkat ketahanan operasional yang jauh lebih baik ketika menghadapi gangguan rantai pasok, sementara perusahaan yang hubungan vendornya bersifat transaksional terbukti lebih rentan terhadap gangguan layanan pada saat permintaan meningkat secara tiba-tiba.

Sallnäs et al. (2022) membuktikan bahwa kepercayaan yang dibangun melalui komunikasi terbuka dan kerja sama yang konsisten dapat meningkatkan komitmen serta kualitas layanan dari penyedia jasa logistik. Chairunnisa et al. (2026) menambahkan bahwa manajemen vendor trucking secara tidak langsung mempengaruhi performa pengiriman melalui pengaruhnya terhadap ketepatan waktu, di mana hubungan yang dikelola dengan baik menghasilkan komitmen layanan yang lebih tinggi dari pihak vendor. Dengan demikian, pengembangan hubungan vendor yang dilandasi kepercayaan dan komitmen bukan sekadar aktivitas relasional, melainkan investasi strategis yang berdampak langsung pada

keandalan akses armada trucking dalam mendukung kelancaran operasional impor secara berkelanjutan.

2.1.4.2.4 Pengelolaan Risiko dan Pembayaran Vendor (*Vendor Risk Management*)

Pengelolaan risiko vendor merupakan dimensi keempat dalam siklus manajemen vendor yang berfokus pada identifikasi, mitigasi, dan pengelolaan berbagai faktor yang dapat mengganggu kelangsungan layanan dari vendor. Monczka et al. (2016) mengidentifikasi bahwa risiko vendor dalam operasional logistik mencakup risiko kapasitas, risiko finansial, risiko kepatuhan, dan risiko relasional, di mana salah satu bentuk risiko relasional yang paling langsung berdampak pada ketersediaan layanan adalah persoalan ketepatan pembayaran kepada vendor.

Dalam konteks operasional *freight forwarding*, pengelolaan pembayaran vendor menjadi salah satu instrumen utama dalam manajemen risiko karena vendor trucking sangat bergantung pada kelancaran pembayaran dari pengguna jasa untuk membiayai operasional hariannya, termasuk biaya bahan bakar, perawatan armada, dan penggajian pengemudi. Kovach et al. (2023) membuktikan bahwa penundaan pembayaran kepada vendor secara konsisten menghasilkan respons retaliasi dari vendor berupa peningkatan vendor turnover, kenaikan biaya tidak langsung, dan penurunan kualitas layanan. Studi tersebut secara eksplisit menyimpulkan bahwa meskipun penundaan pembayaran memberikan manfaat jangka pendek bagi sisi cash flow pembeli, dampak jangka panjangnya berupa terganggunya hubungan dengan vendor jauh lebih merugikan secara keseluruhan.

Salsabila dan Putranto (2025) menemukan bahwa keterlambatan pembayaran tagihan vendor berdampak langsung pada penurunan prioritas layanan dan berkurangnya ketersediaan armada yang siap beroperasi. Rajesh et al. (2023) memperkuat temuan tersebut dengan mengidentifikasi bahwa salah satu tantangan krusial dalam operasional *freight forwarding* adalah persoalan pembayaran dan pembiayaan kepada mitra penyedia layanan, di mana keterlambatan yang berulang berdampak langsung pada arus kas operasional vendor dan berpotensi mengganggu kelangsungan prioritas layanan yang diberikan. Dengan demikian, pengelolaan pembayaran vendor yang konsisten dan tepat waktu bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan instrumen strategis dalam menjaga akses perusahaan terhadap armada trucking secara berkelanjutan.

Rushton et al. (2022) menyebutkan bahwa efektivitas sistem pengadaan vendor transportasi secara keseluruhan, yang mencakup seleksi, evaluasi kinerja, pengembangan hubungan, dan pengelolaan risiko, secara signifikan mempengaruhi kemampuan perusahaan dalam mengakses armada secara andal dalam jangka panjang. Keempat dimensi ini tidak bekerja secara terpisah, melainkan membentuk satu siklus yang saling memperkuat. Seleksi vendor yang tepat menghasilkan ekosistem vendor yang potensial, evaluasi kinerja memastikan vendor tetap memenuhi standar, pengembangan hubungan membangun komitmen layanan jangka panjang, dan pengelolaan risiko serta pembayaran menjaga kepercayaan vendor sehingga akses terhadap armada trucking dapat terjamin secara konsisten dalam mendukung kelancaran operasional impor.

2.1.5 Konsep Ketersediaan Armada *Trucking*

2.1.5.1 Pengertian Ketersediaan Armada *Trucking*

Ketersediaan armada trucking dalam operasional logistik sering kali dipahami secara sederhana sebagai ada atau tidaknya kendaraan secara fisik pada saat dibutuhkan. Namun dalam kajian manajemen logistik dan rantai pasok, makna ketersediaan armada jauh lebih kompleks dari sekadar kehadiran fisik kendaraan.

Bowersox et al. (2013) mendefinisikan ketersediaan layanan logistik sebagai kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi permintaan pelanggan secara konsisten pada tingkat yang telah disepakati. Definisi ini mencakup tiga elemen utama, yaitu kesiapan fisik armada untuk beroperasi, aksesibilitas armada pada waktu dan jumlah yang dibutuhkan, serta keandalan dalam memenuhi permintaan secara berulang dalam jangka panjang. Ketiga elemen ini tidak bisa dipisahkan satu sama lain karena ketersediaan yang sesungguhnya baru terpenuhi apabila ketiga elemen tersebut terpenuhi secara bersamaan.

Rodrigue (2020) menegaskan bahwa ketersediaan armada transportasi dalam rantai pasok harus dilihat dari perspektif responsivitas sistem, bukan hanya kapasitas fisik. Menurutnya, sistem transportasi yang tersedia secara nominal namun tidak mampu merespons lonjakan permintaan secara tepat waktu dan tepat jumlah pada dasarnya belum memenuhi standar ketersediaan yang sesungguhnya. Perspektif ini sangat relevan dalam konteks operasional *freight forwarding* impor, di mana kebutuhan armada trucking dapat berfluktuasi secara signifikan mengikuti kedatangan kapal dan volume kontainer yang harus ditarik dari pelabuhan.

Mentzer et al. (2001) menambahkan bahwa ketersediaan sumber daya dalam rantai pasok sangat dipengaruhi oleh kualitas hubungan antarpihak yang

terlibat. Hubungan bisnis yang dibangun atas dasar kepercayaan, komitmen, dan komunikasi yang baik cenderung menghasilkan tingkat responsivitas yang lebih tinggi dari mitra bisnis, termasuk vendor transportasi. Sebaliknya, hubungan yang terganggu akibat ketidakpercayaan atau permasalahan finansial seperti pembayaran yang tertunggak dapat secara langsung menurunkan kesediaan vendor untuk memprioritaskan layanannya kepada perusahaan pengguna jasa.

Dengan demikian, dalam penelitian ini ketersediaan armada trucking didefinisikan sebagai kemampuan perusahaan untuk mengakses armada dari vendor secara tepat waktu, dalam jumlah yang memadai, dan secara konsisten guna mendukung kelancaran operasional impor. Definisi ini mencakup tidak hanya dimensi fisik keberadaan armada, tetapi juga dimensi relasional dan manajerial yang mempengaruhi sejauh mana armada tersebut dapat diakses dan diandalkan oleh perusahaan pengguna jasa.

2.1.5.2 Indikator Ketersediaan Armada Trucking

Untuk dapat menilai apakah ketersediaan armada *trucking* dalam operasional impor terpenuhi secara optimal, diperlukan indikator yang terukur dan dapat diamati secara empiris di lapangan. Tanpa indikator yang jelas, penilaian terhadap ketersediaan armada hanya akan bersifat subjektif dan tidak dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan yang terstruktur. Berdasarkan kerangka teoritis dari Bowersox et al. (2013), Rushton et al. (2022), Rodrigue (2020), serta Chopra dan Meindl (2021), ketersediaan armada *trucking* dalam operasional impor dapat dinilai melalui empat indikator utama sebagai berikut:

1. Rasio Pemenuhan Work Order

Bowersox et al. (2013) mengidentifikasi tingkat pemenuhan permintaan (fill rate) sebagai indikator pertama ketersediaan layanan logistik, yang merujuk pada kemampuan penyedia jasa untuk memenuhi seluruh permintaan yang masuk dalam periode tertentu tanpa penolakan atau penundaan. Dalam konteks trucking impor, indikator ini tercermin dari rasio antara jumlah penugasan yang berhasil dipenuhi vendor dibandingkan total penugasan yang diterbitkan perusahaan dalam periode tertentu. Semakin tinggi rasio pemenuhan tersebut, semakin andal ekosistem vendor yang dimiliki perusahaan dalam mendukung kelancaran pengeluaran kontainer. Sebaliknya, rendahnya rasio pemenuhan mengindikasikan bahwa vendor yang terdaftar dalam sistem belum sepenuhnya dapat diandalkan untuk memenuhi kebutuhan operasional secara konsisten.

2. Ketepatan Waktu Penyediaan Armada

Bowersox et al. (2013) menyebutkan ketepatan waktu penyediaan layanan (on-time availability) sebagai indikator kedua yang merujuk pada kemampuan vendor untuk menghadirkan armada sesuai dengan waktu yang telah disepakati dalam penugasan. Ketepatan waktu merupakan dimensi ketersediaan yang paling langsung dirasakan dampaknya oleh pengguna jasa, karena keterlambatan penyediaan armada meskipun hanya beberapa jam dapat berdampak pada munculnya biaya storage yang bersifat kumulatif per kontainer per hari. Rushton et al. (2022) menambahkan bahwa keterlambatan penyediaan armada yang berulang juga berpotensi menimbulkan biaya lembur di lokasi stuffing mitra akibat armada tiba melewati jam kerja normal,

sehingga dampak finansialnya tidak hanya terbatas pada biaya storage di pelabuhan.

3. Persentase Order Impor yang Terkena Biaya Storage

Rushton et al. (2022) menjelaskan bahwa indikator ketersediaan armada juga dapat dilihat dari sisi dampak operasional yang ditimbulkan ketika armada tidak tersedia tepat waktu. Persentase order impor yang terkena biaya storage merupakan indikator tidak langsung yang secara empiris mencerminkan tingkat ketersediaan armada trucking dalam operasional impor. Biaya storage timbul ketika kontainer tidak dapat ditarik dari area terminal pelabuhan sebelum periode free time berakhir, dan salah satu penyebab utamanya adalah ketidaktersediaan armada trucking yang siap beroperasi pada saat yang dibutuhkan. Dengan demikian, semakin tinggi persentase order yang terkena biaya storage, semakin kuat indikasi bahwa ketersediaan armada belum terpenuhi secara optimal dalam mendukung kelancaran pengeluaran kontainer.

4. Tingkat Eskalasi Pencarian Armada

Rodrigue (2020) menyatakan bahwa responsivitas sistem transportasi terhadap lonjakan permintaan merupakan indikator penting yang mencerminkan kualitas ketersediaan armada secara keseluruhan. Indikator ini dapat diamati dari seberapa sering perusahaan harus melakukan eskalasi prosedur pencarian armada di luar jalur normal untuk memenuhi kebutuhan operasionalnya. Chopra dan Meindl (2021) menambahkan bahwa ketika perusahaan secara berulang harus melibatkan koordinasi antarpimpinan, menggunakan vendor di luar jaringan resmi, atau bahkan terpaksa menolak

order dari pelanggan hanya karena tidak tersedianya armada, kondisi tersebut mengindikasikan bahwa ekosistem vendor yang dimiliki perusahaan belum memiliki ketahanan yang memadai untuk menghadapi fluktuasi permintaan. Semakin tinggi frekuensi eskalasi yang terjadi, semakin rapuh sistem penyediaan armada yang dimiliki perusahaan dalam mendukung operasional impor secara berkelanjutan.

2.2 Kajian Penelitian Terdahulu (KPT)

Menurut Sugiyono (2018), kajian penelitian terdahulu adalah telaah terhadap hasil-hasil penelitian yang relevan sebagai acuan dalam merumuskan kerangka berpikir dan landasan teoritis suatu penelitian. Berikut merupakan penjelasan secara narasi dalam kajian penelitian terdahulu:

1. *Strategy of Freight Forwarder Companies in Resolving Import Delay*, Rulyanni, Bunga Tiur Annisa, dan Mashudi (2026). Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi strategi perusahaan *freight forwarder* dalam mengatasi keterlambatan impor akibat hari libur nasional dan keterbatasan armada trucking vendor. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan armada vendor, hambatan komunikasi, dan kepadatan operasional menjadi penyebab utama keterlambatan impor.
2. *Optimalisasi Kegiatan Trucking di PT Jasa Prima Logistik Bulog, Sahara dan Silitonga* (2022). Penelitian ini bertujuan menganalisis hambatan operasional trucking dan memberikan rekomendasi optimalisasi kegiatan pengiriman barang. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan armada,

ketidaksesuaian jadwal pengiriman, dan kurangnya koordinasi menjadi hambatan utama operasional trucking.

3. *Analysis of Delays in Delivery of Exported Goods at Freight Forwarder PT Arindo Jaya Mandiri Semarang*, Anugraheni dan Kurniawati (2024). Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor penyebab keterlambatan pengiriman barang ekspor menggunakan metode Fault Tree Analysis (FTA). Metode yang digunakan adalah kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan armada merupakan faktor dominan yang menyebabkan keterlambatan pengiriman.
4. Analisis Proses Pembayaran Vendor dan Dampaknya terhadap Kelancaran Operasional di PT Wisata Jatim Trans Indonesia, Salsabila dan Putranto (2025). Penelitian ini bertujuan menganalisis proses pembayaran vendor dan dampaknya terhadap kelancaran operasional perusahaan. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan pembayaran vendor berdampak pada menurunnya prioritas layanan dan ketersediaan armada.
5. Analisis Proses Penanganan Impor Melalui Freight Forwarder Pada PT. Surya Cemerlang Logistik, Syahrizal, Poernomo, dan Agoestyowati (2022). Penelitian ini bertujuan menganalisis proses penanganan impor melalui jasa *freight forwarder* dan mengidentifikasi hambatan dalam koordinasi antarpihak pendukung operasional. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan administratif dalam koordinasi antarpihak dan

ketidaktersediaan dukungan transportasi menjadi faktor kritis yang menentukan kelancaran pengeluaran barang dari pelabuhan.

6. *Creating Valuable Relationships with Third-Party Logistics (3PL) Providers: A Multiple-Case Study*, Darko dan Vlachos (2022). Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi hubungan antara perusahaan dan penyedia jasa 3PL. Metode yang digunakan adalah multiple case study melalui wawancara semi-terstruktur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan dan kolaborasi berperan penting dalam meningkatkan kualitas kemitraan dan kinerja operasional.
7. *A Systematic Literature Review of Logistics Services Outsourcing*, Abbasi, Sıcakyüz, Santibanez Gonzalez, dan Ghasemi (2024). Penelitian ini bertujuan menelaah literatur mengenai seleksi, evaluasi, dan pengelolaan penyedia jasa logistik (LSP) berdasarkan 414 artikel pada database Scopus periode 2010–2023. Metode yang digunakan adalah tinjauan literatur sistematis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kriteria dominan dalam pemilihan vendor logistik meliputi ketepatan waktu, kapasitas armada, keandalan, biaya, dan responsivitas, serta perusahaan yang aktif mengevaluasi vendor memiliki stabilitas biaya pengadaan yang lebih baik.
8. *Assessment of Logistics Service Quality Dimensions: A Qualitative Approach*, Arabelen dan Kaya (2021). Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi dimensi kualitas layanan logistik dari perspektif penyedia jasa dan pelanggan. Metode yang digunakan adalah tinjauan literatur sistematis dan wawancara semi-terstruktur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketepatan waktu, keandalan,

responsivitas, fleksibilitas, dan kualitas informasi merupakan dimensi utama kualitas layanan logistik.

9. *Long-Term Partnerships in Japanese Firms' Logistics Outsourcing: From a Sustainable Perspective*, Shi dkk. (2022). Penelitian ini bertujuan mengkaji kemitraan jangka panjang antara perusahaan dan penyedia jasa logistik di Jepang. Metode yang digunakan adalah studi kasus kualitatif melalui wawancara semi-terstruktur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan dan kolaborasi berbasis teknologi berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi, fleksibilitas, dan keunggulan kompetitif perusahaan.
10. *Trusting the Power: Facilitating a Modal Shift in Relationships Between Shippers and Logistics Service Providers*, Sallnäs dkk. (2022). Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kepercayaan dan kekuasaan dalam hubungan antara shipper dan logistics service provider. Metode yang digunakan adalah studi kasus kualitatif melalui wawancara dan focus group discussion. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan yang dibangun melalui komunikasi dan kerja sama dapat meningkatkan komitmen serta kualitas layanan penyedia jasa logistik.

Berdasarkan sepuluh kajian penelitian terdahulu yang telah diuraikan di atas, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini memiliki kebaruan pada fokus terhadap faktor yang mempengaruhi ketersediaan armada *trucking* impor secara multidimensi, mencakup aspek kapasitas vendor, mekanisme pembayaran outstanding, dan dinamika hubungan bisnis antara perusahaan *freight forwarding* dengan vendor *trucking*, dengan objek penelitian spesifik pada PT Silkargo Indonesia Semarang.

Tabel 2.1 Kajian Penelitian Terdahulu

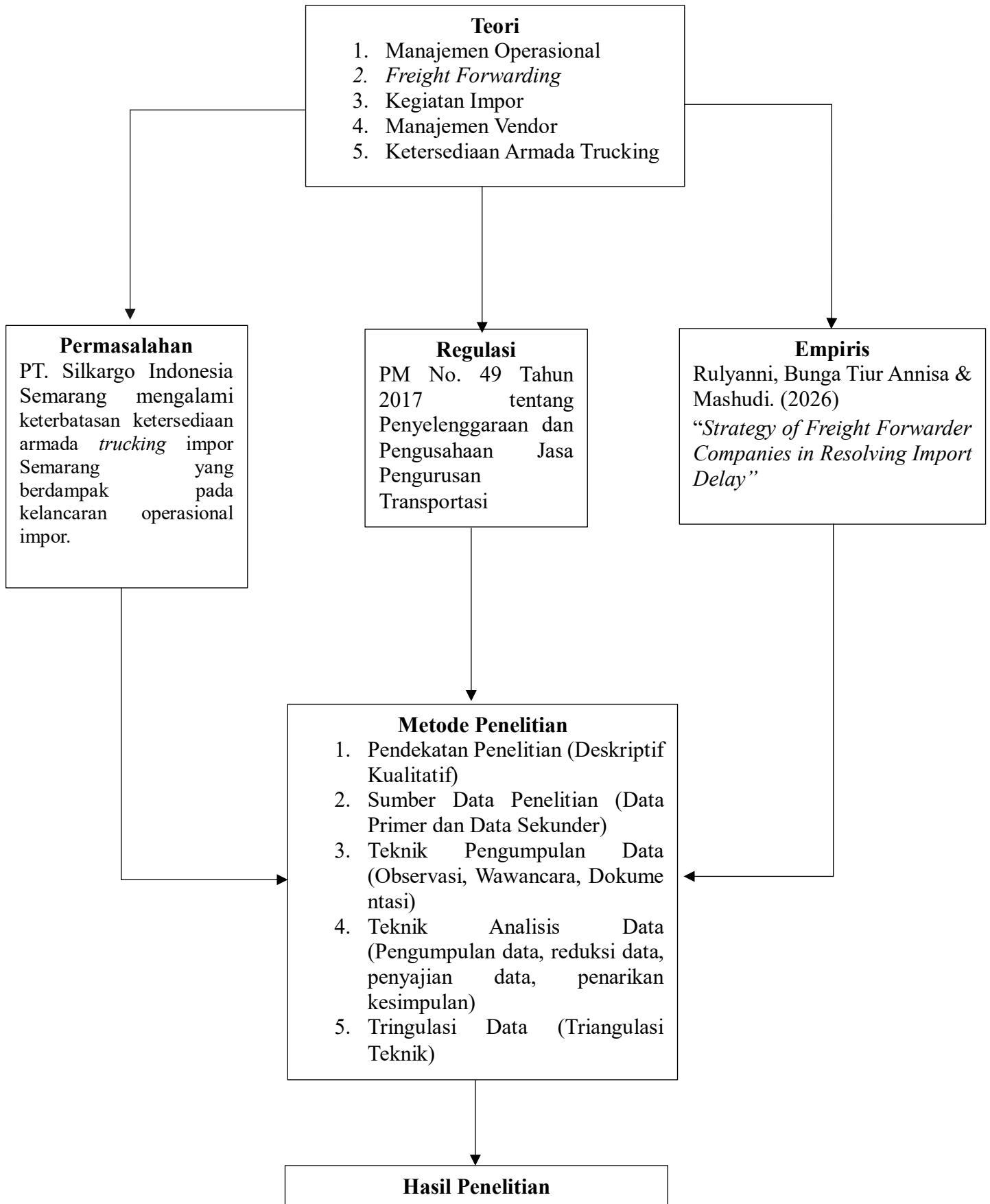
No.	Judul Penelitian, Penulis, dan Tahun	Tujuan	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
1.	<i>Strategy of Freight Forwarder Companies in Resolving Import Delay</i> Rulyanni, Bunga Tiur Annisa & Mashudi. (2026)	Mengidentifikasi strategi perusahaan <i>Freight Forwarding</i> dalam mengatasi keterlambatan impor akibat hari libur nasional dan keterbatasan armada <i>trucking</i> vendor.	Kualitatif	Hambatan utama meliputi keterbatasan armada <i>trucking</i> vendor, komunikasi antarpihak yang kurang efektif, dan kepadatan operasional pasca libur.	Sama-sama mengkaji keterbatasan akses armada <i>trucking</i> vendor dalam operasional <i>Freight Forwarding</i> impor.	Fokus pada strategi penanganan keterlambatan impor akibat hari libur.
2.	Optimalisasi Kegiatan <i>Trucking</i> di PT. Jasa Prima Logistik Bulog Sahara, Siti & Silitonga, Robert Jogi. (2022)	Menganalisis hambatan operasional <i>trucking</i> dan memberikan rekomendasi optimalisasi pengiriman barang di perusahaan logistik.	Kualitatif	Hambatan utama berupa ketidaksesuaian jadwal, keterbatasan armada, dan kurangnya koordinasi <i>dispatcher</i> dengan vendor.	Sama-sama mengkaji hambatan operasional <i>trucking</i> di perusahaan logistik nasional.	Fokus pada optimalisasi jadwal SOP internal.

No.	Judul Penelitian, Penulis, dan Tahun	Tujuan	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
3.	<i>Analysis of Delays in Delivery of Exported Goods at Freight Forwarder</i> PT Arindo Jaya Mandiri Semarang Anugraheni, Esti Ayu & Kurniawati, Nurul Imani. (2024)	Menganalisis alur pengiriman barang ekspor dan titik kritis penyebab keterlambatan, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat, serta menganalisis akar penyebab keterlambatan pada perusahaan <i>Freight Forwarding</i>	Kualitatif	Hambatan utama berupa ketidaksesuaian jadwal, keterbatasan armada, dan kurangnya koordinasi <i>dispatcher</i> dengan vendor.	Sama-sama mengkaji faktor-faktor yang menyebabkan hambatan operasional pada perusahaan <i>Freight Forwarding</i>	Berfokus pada keterlambatan pengiriman ekspor menggunakan metode <i>Fault Tree Analysis</i> (FTA).
4.	Analisis Proses Pembayaran Vendor dan Dampaknya terhadap Kelancaran Operasional di PT Wisata Jatim Trans Indonesia Salsabila, Eka Aulia & Putranto, Reza Safitri. (2025)	Menganalisis proses pembayaran vendor dan mengevaluasi dampaknya terhadap kelancaran operasional perusahaan	Kualitatif	Keterlambatan pembayaran vendor berdampak pada penurunan prioritas layanan, berkurangnya ketersediaan armada.	Sama-sama menganalisis hubungan pembayaran vendor dengan kelancaran operasional logistik.	Penelitian dilakukan pada perusahaan transportasi umum, bukan <i>Freight Forwarding</i> impor.

No.	Judul Penelitian, Penulis, dan Tahun	Tujuan	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
5.	Analisis proses penanganan impor melalui freight forwarder pada PT. Surya Cemerlang Logistik Syahrizal, M., Poernomo, B. S. M., & Agoestyowati, R. (2022)	Menganalisis proses penanganan impor melalui jasa <i>freight forwarder</i> dan mengidentifikasi hambatan dalam koordinasi antarpihak pendukung operasional..	Kualitatif	Hambatan administratif dalam koordinasi antarpihak dan ketidaktersediaan dukungan transportasi menjadi faktor kritis yang menentukan kelancaran pengeluaran barang dari pelabuhan.	Sama-sama mengkaji hambatan operasional penanganan impor pada perusahaan <i>freight forwarding</i> termasuk koordinasi dengan vendor transportasi.	Fokus pada proses penanganan impor secara keseluruhan tanpa membahas ketersediaan armada <i>trucking</i> secara spesifik.
6.	<i>Creating Valuable Relationships with Third-Party Logistics (3PL) Providers: A Multiple-Case Study</i> Darko, Emmanuel Opoku & Vlachos, Ilias. (2022)	Mengeksplorasi faktor relasional yang mempengaruhi evolusi hubungan perusahaan dengan penyedia 3PL dan mengidentifikasi dimensi nilai kemitraan logistik jangka panjang.	Kualitatif	Kepercayaan kolaboratif meningkatkan berbagi informasi dan kualitas hubungan kerja sama	Sama-sama membahas faktor kepercayaan dan komitmen dalam hubungan perusahaan logistik dengan mitra vendornya.	Berfokus pada perspektif <i>shipper</i> dan 3PL di konteks internasional,

No.	Judul Penelitian, Penulis, dan Tahun	Tujuan	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
7.	<i>A systematic literature review of logistics services outsourcing</i> Abbasi, S., Sıcakyüz, Ç., Santibanez Gonzalez, E. D. R., & Ghasemi, P. (2024)	Menelaah literatur mengenai seleksi, evaluasi, dan pengelolaan penyedia jasa logistik (LSP) berdasarkan 414 artikel pada database Scopus periode 2010–2023.	Kualitatif	Kriteria dalam pemilihan vendor logistik meliputi ketepatan waktu, kapasitas armada, keandalan, biaya, dan responsivitas. Perusahaan yang aktif mengevaluasi vendor memiliki stabilitas biaya pengadaan yang lebih baik.	Sama-sama mengkaji seleksi dan evaluasi vendor logistik serta dampaknya terhadap keandalan dan ketersediaan layanan operasional.	Menggunakan metode tinjauan literatur sistematis dengan cakupan global, bukan studi lapangan pada <i>freight forwarding</i> impor di Indonesia
8.	<i>Assessment of Logistics Service Quality Dimensions: A Qualitative Approach</i> Arabelen, Gamze & Kaya, Hasan Tolga. (2021)	Mengidentifikasi dimensi kualitas layanan logistik dari perspektif penyedia dan pelanggan.	Kualitatif	Dimensi utama kualitas layanan meliputi ketepatan waktu, keandalan, responsivitas, dan fleksibilitas layanan.	Sama-sama mengkaji kualitas dan keandalan layanan penyedia jasa logistik, di mana ketepatan waktu dan responsivitas vendor merupakan dimensi utama	Mengkaji dimensi LSQ secara umum dari berbagai penyedia logistik dalam konteks internasional,

No.	Judul Penelitian, Penulis, dan Tahun	Tujuan	Metode	Hasil	Persamaan	Perbedaan
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
9.	<i>Long-Term Partnerships in Japanese Firms' Logistics Outsourcing: From a Sustainable Perspective</i> Shi, J.; Park, Y.; Sugie, R.; & Fukuzawa, M. (2022)	Mengkaji kemitraan jangka panjang dalam <i>outsourcing</i> logistik perusahaan Jepang	Kualitatif	Kolaborasi berbasis kepercayaan dan teknologi meningkatkan efisiensi, fleksibilitas, dan inovasi operasional.	Sama-sama membahas peran kepercayaan dan komitmen dalam hubungan <i>outsourcing</i> logistic.	Penelitian berfokus pada perusahaan manufaktur Jepang dengan LSP strategis.
10.	<i>Trusting the Power: Facilitating a Modal Shift in Relationships Between Shippers and Logistics Service Providers.</i> Sallnäs, U.; Rogerson, S.; & Santén, V. (2022).	Mengkaji bagaimana keberadaan dan penggunaan kekuasaan serta kepercayaan antarpihak (<i>shipper</i> dan LSP) beserta interaksinya dapat memfasilitasi perubahan moda transportasi dalam hubungan bisnis logistik yang sedang berjalan.	Kualitatif	Kepercayaan dan kekuasaan mempengaruhi keputusan operasional dalam hubungan logistik.	Sama-sama membahas dinamika hubungan perusahaan dengan penyedia jasa logistik.	Berfokus pada perubahan moda transportasi dalam hubungan <i>shipper</i> –LSP di negara maju,



Gambar 2.1 Alur Kerangka Penelitian