



DOI: <https://doi.org/10.38035/jstl.v2i2>

Received: 03 Juli 2024, Revised: 12 Juli 2024, Publish: 20 Juli 2024

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

Analisis Proses Logistik, Kinerja Karyawan dan Komunikasi yang Efektif Terhadap Kepuasan Pelanggan

Muhammad Rian Saputra¹, Muhammad Tohir², Andri Primadi³

¹Jurusan Manajemen Logistik, Fakultas Manajemen dan Bisnis, Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

²Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

³Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia

Corresponding Author: Muhammad Rian Saputra¹

Abstract: *The Influence of Logistics Process, Employee Performance, and Effective Communication on Customer Satisfaction is a scientific literature review article within the scope of the field of study. The purpose of this article is to develop hypotheses on the influence of independent variables on the dependent variable that will be used in subsequent research. The research objects are online media literature, Google Scholar, Semantic Scholar, Elsevier, Zotero, and other online journal media. The analysis uses a qualitative descriptive approach. The results of this article show: 1) Logistics Process influences Customer Satisfaction; 2) Employee Performance influences Customer Satisfaction; and 3) Effective Communication influences Customer Satisfaction.*

Keywords: *Customer Satisfaction, Logistics Process, Employee Performance, Effective Communication.*

Abstrak: Pengaruh Proses Logistik, Kinerja Karyawan dan Komunikasi yang Efektif terhadap Kepuasan Pelanggan adalah artikel ilmiah studi pustaka dalam ruang lingkup bidang ilmu. Tujuan artikel ini membangun hipotesis pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang akan digunakan pada riset berikutnya. Objek riset pada pustaka media online, Google Scholar, Semantic Scholar, Elsevier, Zotero dan media jurnal online lainnya. Analisis pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil artikel ini: 1) Proses Logistik berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan; 2) Kinerja Karyawan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan; dan 3) Komunikasi yang Efektif berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Proses Logistik, Kinerja Karyawan, Komunikasi yang Efektif

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Logistik dapat diartikan sebagai suatu aliran proses perencanaan, implementasi, dan pengendalian aliran barang atau jasa dari titik awal ke titik akhir dengan efektif serta efisien. Sementara proses logistik sendiri merupakan suatu rancangan proses yang dimulai dari perencanaan dimana perusahaan akan merencanakan kebutuhan barang atau jasa dan melakukan proses identifikasi sumber daya yang diperlukan guna menunjang kebutuhan logistik. Kemudian, proses implementasi dilakukan dengan menjalankan proses pengadaan barang atau jasa, pengemasan serta pengiriman ke lokasi yang sudah ditentukan (Logistik, 2024).

Di era yang sangat cepat ini, tingkat persaingan di dalam dunia usaha terutama dibidang logistik menjadi sangat tinggi. Untuk bisa bertahan serta berkembang di dalam kondisi tersebut, perusahaan harus bisa meningkatkan, mengembangkan serta mengolah berbagai sumber daya yang dimilikinya seperti modal, material dan mesin agar dapat bertahan dan berkembang dalam kondisi tersebut. Perusahaan membutuhkan sumber daya manusia atau karyawan. Karyawan sendiri merupakan sumber daya paling penting bagi suatu perusahaan karena mereka memiliki bakat, tenaga dan kreatifitas yang sangat dibutuhkan perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Kinerja yang di cari oleh perusahaan, bergantung pada motivasi dan dukungan yang diterima oleh individu tersebut (Manurung Ghanesa, 2021).

Artikel ini mengalisis pengaruh Proses Logistik, Kinerja Karyawan, dan Komunikasi yang Efektif terhadap Kepuasan Pelanggan, suatu studi tinjauan Pustaka dalam bidang bidang ilmu.

Berdasarkan latar belakang maka **tujuan penulisan** artikel ini adalah membangun hipotesis untuk riset selanjutnya, yaitu untuk merumuskan: 1) Pengaruh Proses Logistik terhadap Kepuasan Pelanggan; 2) Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan; dan 3) Pengaruh Komunikasi yang Efektif terhadap Kepuasan Pelanggan

METODE

Metode penyusunan artikel literature review adalah dengan metode kajian pustaka artikel terdahulu yang relevan dengan pembahasan variabel di Analisa secara kualitatif berdasarkan temuan dari Google Scholar, Semantic Scholar, Elsevier dan media publikasi jurnal online lainnya. Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah literatur review atau kajian kepustakaan. Literature review merupakan suatu penelusuran dan penelitian kepustakaan dengan cara membaca dan menelaah berbagai jurnal, buku, dan berbagai naskah terbitan lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian untuk menghasilkan sebuah tulisan yang berkenaan dengan suatu topik atau isu tertentu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan fenomena, tujuan, dan alat analisis yang digunakan dalam menganalisa artikel terdahulu, maka hasil penelitian tersebut dapat ditarik instisari sebagai berikut:

Kepuasan Pelanggan

Menurut (Mutmainah et al., 2019) Kepuasan Pelanggan bisa datang dari kualitas pelayanan dari sebuah perusahaan. Baik atau buruknya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan bisa dilihat dan dinilai melalui faktor-faktor seperti faktor kualitas pelayanan.

Menurut (Hamdy et al., 2019) Kepuasan Pelanggan merupakan bentuk pelayanan yang diberikan serta ditawarkan kepada para pelanggan sebagai bentuk proses pemberian bantuan maupun bentuk pertolongan kepada pelanggan secara langsung sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kepentingan pelanggan serta menyediakan dan memberikan kepuasan bagi pelanggan itu sendiri.

Menurut (Marina et al., 2018) Kepuasan Pelanggan adalah suatu bentuk perasaan senang maupun kecewa yang datang dari seorang pelanggan setelah mereka membeli produk dan membandingkannya dengan produk dari brand lain. Selain itu, faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan bisa datang dari kinerja produk serta realiti yang ada di produk yang dibeli.

Dari beberapa teori diatas peneliti mensintesisasikan bahwa Kepuasan Pelanggan adalah bentuk upaya dari suatu perusahaan barang dan atau perusahaan jasa layanan logistik yang diberikan kepada para pengguna agar pengguna merasa puas dan mau menggunakan jasa dan atau barang yang sama lagi di lain hari dan sebagai bentuk upaya pelanggan memberikan saran kepada para pelanggan lain untuk menggunakan barang dan atau jasa dari perusahaan yang dia gunakan sebelumnya dikarenakan perusahaan tersebut mampu memberikan kepuasan tersendiri kepada para pelanggannya. Kepuasan pelanggan juga tak lepas dari kualitas layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan ke kostumernya. Kualitas layanan menentukan apakah layanan yang diberikan oleh perusahaan baik atau malah sebaliknya. Kualitas layanan inilah yang nantinya akan menentukan apakah pelanggan puas akan layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan atau malah sebaliknya. Jadi, dapat dikatakan perusahaan harus memperhatikan kualitas layanan yang mereka berikan akan nantinya kostumer puas dan mau menggunakan jasa dari perusahaan itu lagi.

Proses Logistik

Menurut (Indriyati & Simarmata, 2017) **Proses Logistik** merupakan proses yang bertujuan untuk mengoptimalkan faktor produksi, yakni melakukan optimalisasi terhadap biaya, waktu serta kualitas dari suatu barang.

Menurut (Sitorus & Sitorus, 2017) **Proses Logistik** merupakan suatu proses yang masih berkaitan dengan Supply Chain Management (SCM) sebagai suatu pendekatan yang riil dan strategik dalam hal-hal permintaan, proses operasional, proses pembelian dan proses logistik.

Menurut (ICDX, 2024) **Proses Logistik** merupakan suatu rangkaian usaha yang meliputi efektifitas perencanaan, proses implementasi sampai ke titik dimana dilakukan pengawasan atas suatu proses pemindahan barang atau jasa dari titik awal hingga ke titik akhir yang sudah ditentukan oleh suatu perusahaan.

Dari beberapa teori diatas peneliti mensintesisasikan bahwa Proses Logistik adalah suatu kegiatan proses pemindahan barang dari titik awal hingga ke titik akhir yang sudah ditentukan oleh suatu perusahaan logistik dengan memperhatikan beberapa aspek seperti :

- Memperhatikan kualitas barang ketika memindahkan barang dari titik mulai sampai ke titik akhir.
- Memperhatikan pengoptimalan dari faktor produksi agar nilai guna barang tidak menurun guna tetap menjaga nilai guna barang tetap dalam kondisi yang bagus.

- Memperhatikan biaya yang di keluarkan agar tidak terjadi Over Cost (Biaya Berlebih) yang disebabkan oleh Human Error (Kesalahan Manusia).
- Memperhatikan Waktu yang sudah ditentukan agar tidak melewati waktu yang seharusnya.

Proses Logistik sendiri juga masih berkaitan dengan Supply Chain Management (SCM) yang merupakan pendekatan yang nyata dan memiliki sifat strategis dalam hal permintaan, proses operasional, proses pembelian sampai kepada Proses Logistik itu sendiri. Proses Logistik juga bersifat efektif, yang dimana maksud dari efektif disini adalah proses dari awal sampai akhir saling terikat satu sama lain, sehingga tidak perlu mengulang proses itu semua dari awal.

Kinerja Karyawan

Menurut (Rafi et al., 2018) Kinerja Karyawan merupakan bentuk pengaplikasian pekerjaan dan nantinya akan membuahkan suatu hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja karyawan juga mendukung seluruh tujuan dari perusahaan dan mengaitkannya ke setiap pekerja serta manajer dengan tujuan misi keseluruhan dari unit kerjanya.

Menurut (Hidayat et al., 2018) Kinerja Karyawan dapat dengan mudah diperoleh hasilnya oleh suatu perusahaan, jika perusahaan tersebut mampu memberikan fasilitas yang dibutuhkan oleh para pekerjanya agar mereka nyaman ketika bekerja dan merasa diperhatikan oleh perusahaan. Contoh kecil dari fasilitas yang bisa diberikan oleh perusahaan seperti komputer, printer, mesin fotokopi serta scanner yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawannya tanpa adanya hambatan pada sarana serta prasarana, sehingga di hasil akhir perusahaan dapat memperoleh dan memanfaatkan peluang yang besar berkat kinerja karyawannya yang bagus.

Menurut (Krisnawati et al., 2019) Kinerja Karyawan memiliki nilai ukur tersendiri yang dimana nilai ukur ini bertujuan untuk melihat keefektifan kinerja seseorang yang dilakukan oleh pimpinan dari suatu perusahaan dengan memperhatikan beberapa aspek seperti kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan dan kecepatan waktu serta sasaran dari suatu perusahaan. Dari beberapa teori diatas peneliti mensintesisakan bahwa Kinerja Karyawan adalah suatu bentuk perbuatan dari seorang karyawan kepada perusahaan tempat dia bekerja dan nantinya dari kinerja karyawan tersebut akan menghasilkan sebuah hasil dan hasil tersebut di gunakan atau di manfaatkan oleh perusahaan tempat dia bekerja. Hasil daripada Kinerja tersebut tergantung dari bagaimana karyawan tersebut bekerja untuk perusahaan atau organisasinya, jika hasil dari kinerja yang dihasilkan jauh dari target maka perusahaan akan mengalami kerugian. Sebaliknya, jika kinerja yang dihasilkan memenuhi target perusahaan maka perusahaan akan mendapatkan keuntungan dari kinerja seorang karyawan tersebut.

Kinerja Karyawan juga tak lepas dari fasilitas yang disediakan oleh perusahaan untuk para karyawannya. Sebagai contoh, seorang karyawan akan maksimal dalam melakukan pekerjaannya jika di dukung oleh fasilitas yang memadai seperti mesin fotokopi, scanner, komputer dan alat-alat lainnya yang membantu mendukung pekerjaan seorang karyawan. Jika fasilitas yang diberikan perusahaan untuk karyawannya tidak memadai, besar kemungkinan kinerja dari karyawan tersebut jauh dari kata baik, karena kinerja dari seorang karyawan bisa menghasilkan hasil yang maksimal jika di dukung oleh fasilitas yang bagus juga. Bayangkan jika seorang karyawan harus keluar kantor hanya untuk memfotokopi laporannya diluar perusahaan, maka itu akan menjadi suatu hal yang hanya membuang-buang waktu.

Komunikasi yang Efektif

Menurut (Suminar & Wahyuni, 2021) Komunikasi yang Efektif memiliki peran yang sangat penting bagi suatu perusahaan sebagai pelaku bisnis. Tidak hanya sekedar mencari keuntungan, Komunikasi yang Efektif juga memiliki peran dalam membentuk dan menguatkan suatu brand dari suatu perusahaan. Peranan komunikasi memiliki sebuah pengaruh yang besar bagi suatu perusahaan, yang membuat para pelaku bisnis mencari cara agar komunikasi mereka bisa tersampaikan dengan tepat, sehingga terjadinya miskomunikasi sangat rendah.

Menurut (Sari, 2016) Komunikasi yang Efektif merupakan suatu kegiatan sebuah pengiriman pesan dari seseorang ke seseorang yang lainnya dengan tujuan dan maksud untuk menyampaikan informasi yang berguna dan bermanfaat bagi kedua belah pihak. Komunikasi yang efektif juga harus memperhatikan keterampilan kita dalam menyampaikan atau memberikan informasi kepada lawan bicara kita. Keterampilan inilah yang nantinya akan menjadi penentu bagi lawan bicara kita, apakah lawan bicara kita mengerti maksud dari sesuatu yang kita sampaikan atau justru sebaliknya.

Menurut (Damayani Pohan & Fitria Sayyidatul, 2004) Komunikasi yang Efektif memiliki beberapa jenis yang sangat berpengaruh dalam proses berkomunikasi. Jenis-jenis komunikasi inilah yang nantinya akan memberikan pengaruh kepada lawan bicara kita dan yang nantinya akan menentukan apakah komunikasi tersebut efektif atau tidak. Beberapa jenis komunikasi diantaranya :

- a. Berdasarkan Penyampaian Komunikasi
- b. Berdasarkan Perilaku Komunikasi
- c. Berdasarkan Maksud dari Komunikasi itu sendiri
- d. Berdasarkan Ruang Lingkupnya

Dari beberapa teori diatas peneliti mensintesisasikan bahwa Komunikasi yang Efektif adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh lebih dari 2 orang dengan tujuan untuk menyampaikan sesuatu secara rinci dan jelas. Komunikasi yang efektif juga tergantung dari bagaimana si pemberi pesan menyampaikan pesannya kepada lawan bicaranya dengan jelas dan efektif agar si penerima pesan bisa mengerti apa yang dimaksud oleh si pemberi pesan. Komunikasi yang efektif juga akan terjadi jika si pemberi pesan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti. Selain itu, ada juga beberapa jenis komunikasi yang dapat menentukan komunikasi tersebut bisa diterima dengan jelas atau tidaknya. Adapun jenisnya antara lain :

- a. Penyampaian komunikasi yang baik
- b. Perilaku komunikasi yang sopan
- c. Apa yang dimaksud oleh si pemberi pesan kepada si penerima pesan, dan
- d. Dimanakah penyampaian pesan itu dilakukan.

Dari keseluruhan aspek tersebut, komunikasi akan berjalan dengan lancar jika aspek-aspek tersebut terpenuhi.

Pembahasan

Berdasarkan Kajian teori maka pembahasan artikel tinjauan pustaka ini adalah melakukan analisa mendalam artikel yang terdahulu yang relevan, analisis pengaruh antar variabel dan membuat struktur berfikir rencana penelitian:

Berdasarkan hasil penelitian maka pembahasan artikel ini adalah melakukan analisis artikel yang relevan, analisis pengaruh antar variabel dan membuat pola struktur berfikir rencana penelitian:

Pengaruh Proses Logistik terhadap Kepuasan Pelanggan.

Menurut (Saragih et al., 2020) Proses Logistik masih berkaitan dengan sistem informasi logistik yang memberi kemungkinan bahwa interkoneksi dari semua pelaku bisnis di dalam rantai pasok mungkin terjadi serta menciptakan kesempatan untuk seluruh aspek rantai pasok untuk melakukan pengelolaan yang efektif serta efisien ke semua proses logistik. Terdapat beberapa aspek yang mendukung proses logistik ini yakni dari segi teknologi. Beberapa teknologi yang mendukung proses logistik diantaranya IMS (Inventory Management System), TMS (Transportation Management System), dan WMS (Warehouse Management System).

Proses Logistik berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, jika Proses Logistik dipersepsikan dengan baik maka Kepuasan Pelanggan akan dipersepsikan baik. Bahwa dalam upaya untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan ada 5 aspek penting yang harus diperhatikan agar menjadi acuan dari indikator Kepuasan Pelanggan.

Beberapa faktor yang mempengaruhi Proses Logistik adalah sebagai berikut:

- a. **Pengangkutan** : pengangkutan melibatkan pemindahan barang atau jasa dari lokasi asal ke lokasi tujuan. Dengan memperhatikan beberapa aspek diantaranya waktu pengiriman, biaya serta keamanan barang maupun jasa.
- b. **Penyimpanan** : penyimpanan melibatkan menyimpan barang dengan tujuan untuk menghindari kerusakan maupun kerugian barang, memudahkan pengambilan barang serta melakukan pengelolaan menyimpan barang atau jasa guna mengoptimalkan penggunaan ruang simpan.
- c. **Pengelolaan Inventaris** : pengelolaan inventaris melibatkan proses pengawasan serta mengendalikan stok barang dan jasa guna menghindari terjadinya Over Stock (stok berlebih) maupun Under Stock (kekurangan stok), mengurangi biaya penyimpanan barang serta meningkatkan kepuasan pelanggan.
- d. **Pemrosesan Pesanan** : proses ini melibatkan memproses barang pesanan dari pelanggan dimulai dari penerimaan pesanan sampai ke proses dimana barang di antar untuk mempercepat laju waktu pengiriman, menghindari terjadinya kesalahan saat mengirim barang serta bertujuan untuk meningkatkan kepuasan para pelanggan.
- e. **Informasi serta Komunikasi** : proses ini melibatkan terjadinya pertukaran informasi antara pemasok, produsen, distributor serta pelanggan dengan akurat, efektif serta efisien guna memastikan tidak adanya miskomunikasi dan memastikan jalannya koordinasi yang baik dalam rantai pasok.

Untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan memperhatikan Proses Logistik, maka yang harus dilakukan oleh pimpinan adalah dengan Mengembangkan Sistem Informasi Logistik dengan baik dan teratur, mengembangkan teknologi yang digunakan oleh Sistem Informasi Logistik serta memperhatikan beberapa faktor dan aspek penting dalam proses logistik guna tetap menjaga Kepuasan Pelanggan tetap terjamin agar pelanggan maupun pelaku bisnis lainnya tidak berpindah ke perusahaan logistik lainnya. Kepuasan Pelanggan sendiri juga menjadi tolak ukur yang sangat penting bagi jalannya Proses Logistik. Jika Proses Logistiknya buruk dan tidak segera diperbaiki, maka Kepuasan para Pelanggan sudah bisa dipastikan

menurun, sebaliknya jika Proses Logistik berjalan dengan cepat, tepat serta efisien maka Kepuasan para Pelanggan akan terus meningkat seiring berjalannya waktu dan pelanggan akan terus menggunakan jasa yang sama. Terlebih lagi jika Kepuasan Pelanggan bisa terjamin, besar kemungkinan para pelanggan akan merekomendasikan layanan jasa perusahaan tersebut kepada teman, rekan maupun keluarga mereka dan akan menjadi nilai plus bagi suatu perusahaan yang mampu mewujudkan hal tersebut.

Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Menurut (Supatmi et al., 2012) dan (Akbar, 2018) Kinerja Karyawan merupakan hasil daripada kerja yang dihasilkan oleh karyawan selama dia bekerja di perusahaan tempat dia bekerja yang mencakup kualitas serta kuantitas yang dia capai selama dia bekerja. Hal ini juga berkaitan dengan usaha yang dikeluarkan oleh para pekerja dalam tujuan untuk menggapai prestasi pekerjaan yang memuaskan yang artinya jika prestasi tersebut berhasil digapai oleh para pekerja, maka hal itu bisa memberikan kepuasan tersendiri bagi mereka dan dapat memberikan dampak positif terhadap karyawan serta lingkungan tempat dia bekerja. Ada beberapa pengaruh yang bersifat signifikan terhadap kinerja karyawan sebagai berikut :

- a. Pelatihan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan
- b. Pemberian kompensasi juga memberi pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan
- c. Kepuasan kerja juga memberi pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan

Kinerja Karyawan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, jika Kinerja Karyawan dipersepsikan dengan baik maka Kepuasan Pelanggan akan dipersepsikan baik. Bahwa dalam upaya untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan terdapat 6 faktor yang menjadi indikator Kepuasan Pelanggan.

Beberapa faktor yang mempengaruhi Kinerja Karyawan diantaranya sebagai berikut :

- a. Motivasi
- b. Kepuasan kerja
- c. Tingkat stress karyawan/ pekerja
- d. Kondisi pekerjaan
- e. Sistem kompensasi
- f. Desain pekerjaan

Untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan memperhatikan Kinerja Karyawan, maka yang harus dilakukan oleh pimpinan adalah pemimpin perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor krusial yang menjadi fokus utama bagi para pekerja. Beberapa diantaranya mungkin terlihat sepele tetapi jika tidak ditangani dengan baik dan cepat, maka akan memberikan pengaruh kepada kinerja karyawan itu sendiri. Kinerja karyawan datang dari beberapa hal kecil yang mempengaruhi proses bekerja mereka. Jika pekerjaan yang mereka lakukan memberikan hasil yang baik, maka pengaruh tersebut juga akan memberikan dampak bagi perusahaan tempat dia bekerja, namun sebaliknya jika pekerjaan yang mereka lakukan membuahkan hasil yang buruk, maka perusahaan akan mengalami kerugian. Selain kinerja karyawan dituntut untuk menghasilkan hasil yang maksimal, beberapa aspek penting harus diperhatikan oleh perusahaan seperti:

- a. Motivasi yang diberikan perusahaan kepada pekerjanya

- b. Tingkatan stress karyawan yang wajib diperhatikan oleh perusahaan, karena jika hal ini terjadi secara terus menerus maka pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan tidak maksimal hasilnya
- c. Kondisi para pekerjanya
- d. Pemberian kompensasi
- e. Serta lingkungan tempat dia bekerja

Pengaruh Komunikasi yang Efektif terhadap Kepuasan Pelanggan.

Menurut (Wisman, 2017) Komunikasi yang Efektif adalah suatu bentuk keterampilan seseorang dalam menyampaikan informasi kepada lawan bicaranya dengan bahasa yang mudah di pahami sehingga menjadikannya komunikasi tersebut efektif. Komunikasi juga tak hanya menjadi bahasa verbal maupun non verbal seperti yang kita gunakan dalam kehidupan sehari-hari, tetapi komunikasi juga bertujuan untuk menyampaikan suatu informasi yang bersifat penting. Didalam menciptakan komunikasi yang efektif, pemberi pesan harus paham betul dengan apa yang ingin disampaikan kepada penerima pesan. Segi bahasa serta aspek-aspek pendukung lainnya juga harus diperhatikan agar apa yang disampaikan, bisa di pahami dengan baik oleh penerima pesan. Berikut adalah metode yang digunakan didalam proses komunikasi:

- a. **Komunikasi Informatif** : proses komunikasi yang bertujuan untuk disampaikan kepada orang lain dikarenakan adanya hal-hal baru yang diketahui oleh pemberi pesan.
- b. **Komunikasi Persuasif** : proses komunikasi yang bersifat memberi pengaruh kepada orang lain baik lewat sikap, pandangan maupun perilaku dengan tujuan si penerima pesan melakukan hal tersebut dengan kesadaran sendiri.
- c. **Komunikasi Instruktif/ Koersif** : proses komunikasi yang memiliki sifat ancaman, sangsi maupun hal-hal lainnya dan memiliki sifat paksaan sehingga apabila si penerima pesan tidak mengikuti atau mematuhi perintah dari si pemberi pesan, maka si penerima akan dikenakan sangsi atau hukuman dan melakukan hal tersebut secara terpaksa akibat takut akan hukumannya.

Selain itu, komunikasi yang tidak efektif bisa terjadi jika adanya indikator-indikator seperti berikut :

- a. Adanya perbedaan persepsi
- b. Reaksi emosional yang tidak diinginkan
- c. Tidak konsisten ketika menyampaikan atau berkomunikasi baik secara verbal maupun non verbal
- d. Adanya kecurigaan (tidak percaya)
- e. Tidak adanya feedback (umpan balik)

Komunikasi yang Efektif berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan, jika Komunikasi yang Efektif dipersepsikan dengan baik maka Kepuasan Pelanggan akan dipersepsikan baik. Bahwa dalam upaya untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan ada 4 hal yang harus diperhatikan agar dapat menjadi acuan indikator Kepuasan Pelanggan.

Beberapa faktor yang mempengaruhi Komunikasi yang Efektif adalah sebagai berikut :

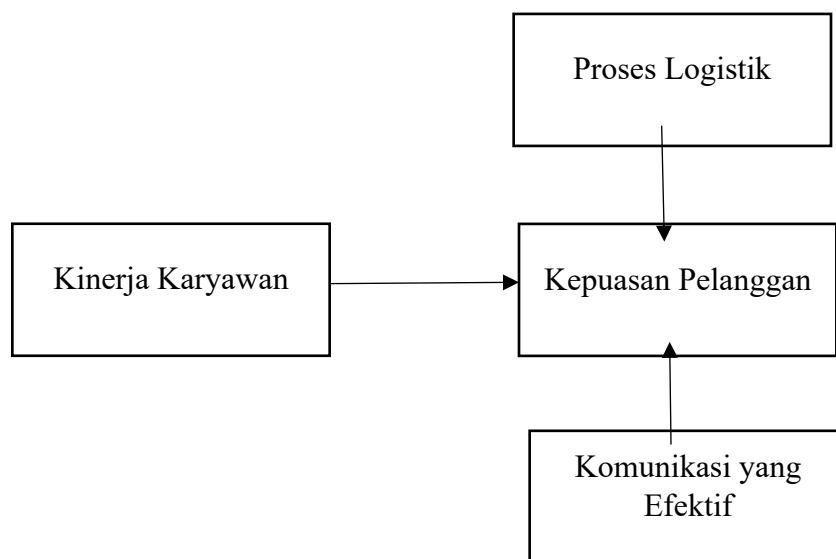
- a. Mengenali sasaran komunikasi
- b. Melakukan pemilihan media komunikasi
- c. Melakukan pengkajian tujuan pesan komunikasi

- d. Memperhatikan peranan komunikator sebagai pemberi pesan kepada penerima pesan.

Untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan dengan memperhatikan Komunikasi yang Efektif, maka yang harus dilakukan oleh pimpinan adalah meningkatkan serta melakukan perbaikan komunikasi terhadap pelanggannya maupun kepada karyawan atau para pelaku bisnis lainnya. Komunikasi yang baik bisa dikatakan baik jika pesan yang disampaikan bisa diterima dengan baik oleh penerima pesan tanpa terjadinya miskomunikasi. Miskomunikasi bisa disebabkan oleh beberapa faktor seperti yang sudah disebutkan diatas, diantaranya adanya perbedaan persepsi dari kedua belah pihak sehingga informasi yang disampaikan menjadi salah paham bagi kedua belah pihak, reaksi emosional yang tidak sesuai tempatnya, adanya ketidakkonsistenan ketika menyampaikan pesan, tidak adanya kepercayaan sehingga mudah curiga, dan tidak adanya umpan balik yang diterima oleh pemberi pesan maupun penerima pesan sehingga ketika terjadi salah paham maka kedua belah pihak akan saling menyalahkan satu sama lain. Maka dari itu, beberapa faktor penting yang harus diperhatikan ketika sedang menyampaikan pesan diantaranya mengetahui siapa sasaran komunikasinya, melakukan pemilihan media komunikasi sebelum menyampaikan isi komunikasi, melakukan pengkajian tujuan komunikasi agar tidak salah dalam menyampaikan isi dari informasi yang akan disampaikan oleh audien, dan memperhatikan peran komunikator sebagai pemberi pesan sehingga tugasnya tidak melenceng dari yang sudah ditentukan.

Kerangka Konseptual Penelitian

Berdasarkan temuan rumusan masalah, penelitian terdahulu yang sangat relevan dan pembahasan penelitian, maka tersusun rerangka konseptual artikel ini seperti gambar 1.



Gambar 1: Kerangka Konseptual

Berdasarkan gambar rerangka konseptual di atas, maka: Proses Logistik, Kinerja Karyawan, dan Komunikasi yang Efektif berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Selain dari tiga variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat yaitu Kepuasan Pelanggan, masih

ada beberapa variabel lain yang dapat mempengaruhi Kepuasan Pelanggan, diantaranya sebagai berikut:

- 1) x4: (Motivasi Kerja)
- 2) x5: (Ketepatan dan Kecepatan Waktu)
- 3) x6: (Pelayanan)

KESIMPULAN

Berdasarkan tujuan, hasil dan pembahasan maka kesimpulan artikel ini adalah untuk merumuskan hipotesis untuk riset selanjutnya, yaitu:

- 1) Proses Logistik yang cepat, tepat serta efisien seperti mengoptimalkan proses produksi, pengiriman barang yang cepat serta instant, dan memastikan produk tidak rusak serta hilang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
- 2) Kinerja karyawan yang memadai, cepat, tangkas, serta mampu memberikan layanan yang baik, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
- 3) Komunikasi yang efektif baik kepada pelanggan, pelaku bisnis, maupun kepada rekan rim seperti tutur kata yang baik, bahasa yang mudah dipahami serta pemilihan media komunikasi yang tepat, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Proses logistik yang baik, efisien dan mampu memberikan apa yang pelanggan mau menjadi salah satu faktor terpenting bagi suatu perusahaan logistik. Jika suatu perusahaan bisa memenuhi faktor diatas, sudah bisa dipastikan pelanggan akan kembali menggunakan jasa yang sama dan tidak akan berpindah ke lain hati. Sebaliknya, jika proses logistiknya saja sudah berantakan, pelanggan pasti enggan untuk membeli produk atau jasa perusahaan kita. Pimpinan dari perusahaan logistik harus tau apa yang diinginkan oleh pelanggan dan harus bisa mendukung apa yang diminta oleh pelanggan. Jika tidak, maka perusahaan harus bersiap diri menghadapi sepi kostumer yang dimana hal ini sangat dihindari oleh perusahaan-perusahaan kecil maupun perusahaan besar.

Kinerja karyawan juga berperan sangat penting bagi berjalannya bisnis perusahaan. Mereka lah yang menjadi garda terdepan suatu perusahaan jika perusahaan tersebut mengalami kesuksesan atau kebangkrutan. Kinerja karyawan juga harus diperhatikan oleh pimpinan karena hal ini sangat penting bagi keberlangsungan hidup karyawan tersebut. Tingkat stress, beban pekerjaan yang tiada hentinya serta minimnya kompensasi bisa menjadi masalah utama bagi kinerja suatu perusahaan. Banyak perusahaan gulung tikar akibat kesejahteraan karyawannya kurang di perhatikan seperti fasilitas yang memadai dan sejenisnya. Mungkin terlihat sepele bagi perusahaan, tapi dampak yang dihasilkan olehnya mampu membuat perusahaan sebesar dan seterkenal apapun akan jatuh tak berdaya.

Komunikasi yang efektif juga memainkan peran pentingnya bagi keberlangsungan perusahaan. Perusahaan bisa mendapatkan citra yang baik dipublik jika komunikasi yang dilakukan kepada pelanggan maupun karyawannya menggunakan bahasa yang baik dan mudah dipahami, sebaliknya jika komunikasinya buruk, bahasa yang digunakan juga kurang sopan bahkan susah dimengerti, besar kemungkinan lawan bicaranya susah memahami apa yang disampaikan oleh pemberi pesan dan bahkan enggan untuk mendengarkannya walaupun satu patah kata atau lebih. Komunikasi yang efektif juga harus bisa berjalan antara bawahan dengan atasan untuk menghindari terjadinya miskomunikasi. Bagi perusahaan logistik, komunikasi menjadi kunci penting bagi berlangsungnya bisnis dari perusahaan itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, S. (2018). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Anggota Organisasi. *Jiaganis*, 3(2), 2–6. <https://jurnal.stiaindragiri.ac.id/site/index.php/jiaganis/article/view/52>
- Damayani Pohan, D., & Fitria Sayyidatul, U. (2004). Jenis Jenis Komunikasi. *Digital Communication over Fading Channels*, 2, 45–79. <https://doi.org/10.1002/0471715220.ch3>
- Hamdy, A. (ITL T., Realiza, & Ferdiansyah, A. (ITL T. (2019). Kajian Pengembangan Layanan Pengguna Jasa Transjakarta Pada Rute Cileduk – Tendea. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik (JMBTL)*, 5(2), 239–250.
- Hidayat, R. (ITL T., Nasrulloh, & Asih, E. W. (ITL T. (2018). Strategi Pt. Kia Marindo Jusema Jakarta Dalam Menangani Kesiapan Crew Pada Kapal Bendera Korea Selatan. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik (JMBTL)*, 5(1), 111–122.
- ICDX, I. (ICDX G. (2024). *APA ITU LOGISTIK ? PENGERTIAN, TUJUAN DAN MANFAAT*. 2 November 2021. <https://www.icdx.co.id/news-detail/publication/apa-itu-logistik-pengertian-tujuan-dan-manfaat>
- Indriyati, I. (STMT T., & Simarmata, J. (STMT T. (2017). Pendidikan transportasi dan logistik dalam menghadapi tantangan global. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 3(3), 351–360. <http://library.stmt-trisakti.ac.id/jurnal/index.php/JMBTL/article/view/119>
- Krisnawati, S. (ITL T., Sugandi, & Bijaksana, G. (ITL T. (2019). Upaya Peningkatan Kinerja Tenaga Kerja Bongkar Muat Di Pelabuhan Marunda Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik (JMBTL)*, 5(2), 267–282. <https://journal.itltrisakti.ac.id/index.php/jmbtl/article/view/803>
- Logistik, I. (2024). *MENGENAL APA ITU LOGISTIK, TUJUAN DAN MANFAATNYA*. 14 December 2024. <https://indahonline.com/artikel/mengenal-apa-itu-logistik-tujuan-dan-manfaatnya#:~:text=Proses logistik dimulai dengan perencanaan,pengiriman ke lokasi yang ditentukan.>
- Manurung Ghanesa, E. C. (ITL T. (2021). *PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA DIVISI WAREHOUSE DI PT AEROJASA CARGO (AERO EXPRESS) JAKARTA TAHUN 2021*. i–73.
- Marina, S. (ITL T., Maulana Risit, D. (ITL T., & Ozali, I. (ITL T. (2018). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PT. ANGKASA PURA I TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL LOMBOK, PRAYA*. 5(1), 87–92.
- Mutmainah, N. (ITL T., Tamara, A. (ITL T., & MR, T. (ITL T. (2019). *PENGARUH JADWAL SANDAR DAN KEBERANGKATAN KAPAL TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KAPAL*. 5(3), 403–408.
- Rafi, S. (ITL T., Wijaya, R. (ITL T., & Harahap, V. (ITL T. (2018). Kinerja Karyawan Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik (JMBTL)*, 4(3), 413–420.
- Saragih, N. I., Hartati, V., & Fauzi, M. (2020). Tren, Tantangan, dan Perspektif dalam Sistem Logistik pada Masa dan Pasca (New Normal) Pandemi Covid-19 di Indonesia. *Jurnal Rekayasa Sistem Industri*, 9(2), 77–86. <https://doi.org/10.26593/jrsi.v9i2.4009.77-86>
- Sari, A. W. (2016). Pentingnya Keterampilan Mendengar Dalam Menciptakan Komunikasi

- Yang Efektif. *Jurnal EduTech*, 2(1), 1–10.
<http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/edutech/article/view/572>
- Sitorus, B., & Sitorus, T. I. H. (2017). Dukungan Transportasi Logistik Dan Daya Saing Indonesia Dalam Menghadapi Masyarakat Ekonomi Asean. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, 4(2), 137.
<https://doi.org/10.54324/j.mtl.v4i2.70>
- Suminar, R. (ITL T., & Wahyuni, S. (ITL T. (2021). *Peranan Inovasi Dan Komunikasi Marketing Terpadu Dalam Keputusan Memilih Perguruan Tinggi (Kasus ITL Trisakti) Innovation And Integrated Marketing Communication Towards Purchase Intention Of University Selection (ITL Trisakti Case)*. 7(1), 9–18.
- Supatmi, M. E., Nimram, U., & Utami, H. N. (2012). Pengaruh Pelatihan, Kompensasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan dan Kinerja Karyawan. *Jurnal Profit*, 7(1), 25–37.
- Wisman, Y. (UNIVERSITAS P. R. K. T. (2017). *Komunikasi efektif dalam dunia pendidikan*. 3, 646–654.