



EVALUASI KINERJA DIVISI OPERASIONAL TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT. HARAPAN BAHTERA INTERNUSA BANJARMASIN

Setyo Slamet Raharjo

Universitas Maritim AMNI Semarang Indonesia

Alamat : Jl. Sukarno Hatta 180 Semarang

*Corresponding author : setyoslamet8090@gmail.com

Abstract Evaluation of employee coordination and operational performance during productivity of coal loading and unloading equipment (Conveyer) are determining factors toward customer satisfaction. As such, there are necessary efforts to increase productivity of coal loading and unloading equipment (Conveyer). The research was conducted in PT. Harapan Bahtera Internusa Banjarmasin with sample amounting to 100 employees. Data was gathered through instrument in form with tested. Likert scale. The used data analysis method is path analysis. First research result found that employee coordination has positive and significant correlation towards productivity of coal loading and unloading equipment (Conveyer). Therefore, it can be concluded that operational performance has positive and significant correlation towards productivity of coal loading and unloading equipment (Conveyer). Relevant employee coordination and operational performance in productivity of coal loading and unloading equipment (Conveyer) has effects to increase customer satisfaction, thus productivity of coal loading and unloading equipment (Conveyer) as intervening variable is proved to improve employee coordination and operational performance towards customer satisfaction.

Keywords: Employee coordination, operational performance, productivity of coal loading and unloading equipment (Conveyer), customer satisfaction

Abstrak. Evaluasi koordinasi karyawan dan kinerja operasional selama produktivitas peralatan muat dan bongkar batubara (Conveyer) merupakan faktor penentu terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan produktivitas peralatan muat dan bongkar batubara (Conveyer). Penelitian ini dilakukan di PT. Harapan Bahtera Internusa Banjarmasin dengan jumlah sampel sebanyak 100 karyawan. Data dikumpulkan melalui instrumen dalam bentuk kuesioner yang telah diuji dengan skala Likert. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur. Hasil penelitian pertama menemukan bahwa koordinasi karyawan memiliki korelasi positif dan signifikan terhadap produktivitas peralatan muat dan bongkar batubara (Conveyer). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kinerja operasional memiliki korelasi positif dan signifikan terhadap produktivitas peralatan muat dan bongkar batubara (Conveyer). Koordinasi karyawan dan kinerja operasional yang relevan dalam produktivitas peralatan muat dan bongkar batubara (Conveyer) memiliki pengaruh untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga produktivitas peralatan muat dan bongkar batubara (Conveyer) sebagai variabel intervening terbukti dapat meningkatkan koordinasi karyawan dan kinerja operasional terhadap kepuasan pelanggan.

Kata Kunci: Koordinasi karyawan, kinerja operasional, produktivitas peralatan muat dan bongkar batubara (Conveyer), kepuasan pelanggan.

1. LATAR BELAKANG

Peningkatan kinerja perusahaan memunculkan kebutuhan untuk mengevaluasi kembali hasil yang telah dicapai pada periode sebelumnya. Dengan mengevaluasi kembali hasil yang telah dicapai, informasi dapat diperoleh mengenai kendala internal dan eksternal perusahaan yang menghambat pencapaian perbaikan kinerja. Salah satu cara untuk mencapai tujuan perusahaan adalah dengan meningkatkan kinerja Sumber Daya Manusia (SDM) di perusahaan serta alat bantu kerja untuk mencapai tujuan perusahaan secara lebih efektif. Hal ini berlaku di semua bidang bisnis, termasuk sektor logistik dan perusahaan muat dan bongkar.

PT. Harapan Bahtera Internusa adalah anak perusahaan dari PT. Adaro Energy, Tbk. yang bergerak di bidang energi, sementara PT. Harapan Bahtera Internusa melayani Adaro Logistics di Kelanis dengan melaksanakan berbagai kegiatan administrasi pengiriman seperti penjadwalan masuk dan keluarnya tongkang, serta muat dan bongkar batubara dari dan ke tongkang. Dalam hal ini, PT. Harapan Bahtera Internusa Banjarmasin dan pelanggan dapat menilai dan mengetahui sejauh mana keberhasilan yang diperoleh dari proses kegiatan muat dan bongkar yang telah dipercayakan untuk dilaksanakan sesuai dengan permintaan dan jadwal yang telah diinformasikan, guna mempermudah proses produksi atau kegiatan lainnya di tujuan barang milik pelanggan PT. Harapan Bahtera Internusa Banjarmasin.

PT. Harapan Bahtera Internusa Banjarmasin akan mendapatkan kepuasan pelanggan dengan menggunakan alat ukur dari beberapa dimensi, yaitu kesesuaian kualitas layanan, pemasaran, dan juga harga produk. Kegiatan muat dan bongkar batubara yang dilakukan oleh PT. Harapan Bahtera Internusa menjadi vital untuk mendukung bisnis PT. Adaro Energy sendiri, terutama dengan akuisisi PT. Maritime Mighty Barito. Hal ini menjadi perhatian, terutama pada kinerja Sumber Daya Manusia dan alat seperti conveyor, karena jika kinerja SDM itu sendiri buruk, maka akan mempengaruhi produktivitas alat bantu muat dan bongkar batubara, yang pada gilirannya akan menyebabkan penurunan kepercayaan pelanggan.

Masalah yang sering dihadapi adalah ketidaksiapan conveyor dan peralatan muat dan bongkar saat akan digunakan, yang mengakibatkan keterlambatan pengiriman dan menurunkan citra perusahaan. Kedua, adalah ketidakefektifan waktu muat batubara ke tongkang. Ketiga, pemeliharaan rutin conveyor dan peralatan pendukung muat dan

bongkar batubara yang tidak berjalan sebagaimana mestinya, yang akan mengurangi kinerja. Keempat, sering terjadinya kerusakan pada conveyor dan peralatan pendukung muat lainnya yang akan mempengaruhi ketidacapaiannya ketepatan waktu distribusi batubara kepada pelanggan dan penurunan produktivitas alat. Kelima, faktor kondisi lapangan yang tidak memadai, di mana tempat muat batubara masih belum sebaik dermaga lainnya. Keenam, koordinasi karyawan operasional yang tidak merata saat memuat batubara, yang akan mengakibatkan kesalahan dalam muat dan bongkar batubara dari dan ke tongkang.

Hal-hal ini akan dapat diatasi jika didukung oleh Sumber Daya Manusia yang terampil, dan tentu saja, Sumber Daya Manusia yang terampil akan menghasilkan kinerja yang lebih baik di perusahaan dan tetap menjaga produktivitas yang baik dari peralatan muat dan bongkar.

2. KAJIAN TEORITIS

Koordinasi Karyawan

Koordinasi adalah proses mengintegrasikan tujuan dan aktivitas di unit-unit terpisah dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien (Yohannes Yahya, 2006: 95). Menurut George R. Terry yang dikutip oleh Hasibuan (2007: 85), koordinasi adalah upaya yang sinkron dan teratur untuk menyediakan jumlah dan waktu yang tepat, serta mengarahkan pelaksanaan untuk menghasilkan tindakan yang seragam dan harmonis terhadap tujuan yang telah ditentukan. Sementara itu, menurut E.F.L. Brech yang juga dikutip oleh Hasibuan (2007: 85), koordinasi adalah menyeimbangkan dan menggerakkan tim dengan memberikan lokasi yang sesuai untuk aktivitas kerja masing-masing dan menjaga agar aktivitas yang dilakukan tetap harmonis antara anggota tim.

Menurut Hasibuan dalam Manulang (2002), karyawan adalah penjual layanan "pikiran atau energi" dan menerima kompensasi yang jumlahnya telah ditentukan sebelumnya. Menurut Subri dalam Manulang (2002), karyawan adalah penduduk usia kerja "berusia 15-64 tahun" atau total jumlah penduduk di suatu negara yang memproduksi barang dan jasa jika ada izin untuk bekerja, dan jika mereka bersedia berpartisipasi dalam kegiatan tersebut. Berdasarkan penjelasan di atas, sintesis dari koordinasi karyawan adalah kerjasama yang terbentuk antara unit-unit dalam organisasi

untuk menciptakan tindakan yang seragam dan harmonis dalam mencapai tujuan bersama.

Kinerja Operasional

Menurut Hasan et al. (2017), kinerja perusahaan adalah hasil dari aktivitas manajemen dalam suatu perusahaan. Dari hasil kinerja ini, digunakan sebagai parameter acuan dalam menilai keberhasilan manajemen perusahaan itu sendiri. Kinerja perusahaan tidak lain adalah hasil dari pengendalian internal perusahaan. Semakin banyak perusahaan kecil, besar, dan bahkan menengah yang saling mengembangkan. Beberapa perusahaan sangat intens memantau bagaimana perkembangan kinerja perusahaan serta pembagian tugas dan tanggung jawab. Kinerja perusahaan adalah sesuatu yang dihasilkan oleh perusahaan dalam periode tertentu dan mengacu pada standar yang telah ditetapkan. Distribusi kinerja perusahaan dapat diukur dengan ukuran finansial dan non-finansial. Ukuran kinerja non-finansial mencakup kepuasan pelanggan, produktivitas, dan efektivitas biaya.

Dalam kutipan jurnal (Hasan et al., 2017), dinyatakan bahwa manfaat kinerja bagi organisasi meliputi:

- 1) Menyesuaikan tujuan organisasi dengan tujuan tim dan individu.
- 2) Meningkatkan kinerja yang meningkatkan komitmen, mendukung nilai-nilai inti.
- 3) Meningkatkan proses pelatihan dan pengembangan.
- 4) Meningkatkan dasar pelatihan dan pengembangan berkelanjutan. Mengerjakan dasar perencanaan karir.
- 5) Membantu menahan pekerja terampil agar tidak berpindah.
- 6) Mendukung inisiatif kualitas total dan layanan pelanggan.
- 7) Mendukung perubahan budaya.

Menurut Adham (2019), pengertian operasi adalah konsep abstrak untuk memudahkan pengukuran suatu variabel. Operasional dapat diartikan sebagai pedoman dalam melaksanakan suatu kegiatan atau pekerjaan penelitian. Definisi operasional menurut karakteristik yang diamati untuk mendefinisikan atau mengubah konsep yang konstruktif dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang diamati, diuji, dan ditentukan kebenarannya kepada orang lain. Menurut Asep Hermawan (2015)

dalam kutipan jurnal (Adham, 2019), pengertian operasi adalah penjelasan tentang bagaimana kita dapat mengukur variabel. Pengukuran ini dapat dilakukan dengan angka atau atribut tertentu.

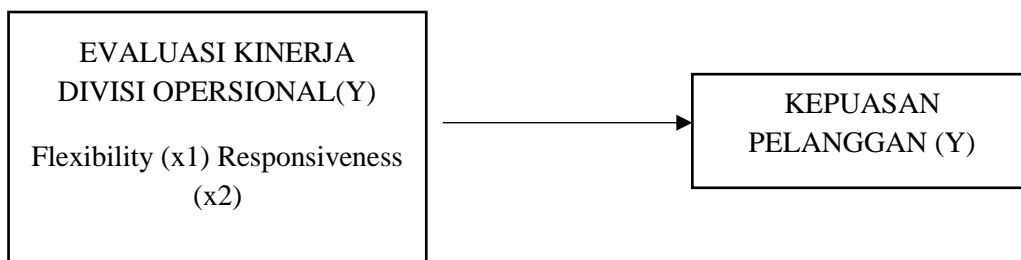
Menurut Heizer dan Render (2014), operasi adalah serangkaian aktivitas yang memberikan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output, yang dikutip dalam jurnal (Pribadi et al., 2017). Dalam kutipan jurnal (Ananto, 2016), kinerja operasional berasal dari kata kinerja. Seperti yang dinyatakan oleh Mangkunegara (2009), istilah kinerja operasional berasal dari kata kinerja atau prestasi aktual yang dicapai oleh seseorang, yaitu hasil kerja dalam kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Jadi, menurut Mangkunegara (2009), kinerja atau prestasi adalah hasil kerja dalam kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Ratnasari (2015), kinerja operasional adalah salah satu faktor utama untuk mencapai tujuan perusahaan. Jika kinerja karyawan operasional buruk, produktivitas perusahaan juga akan menurun, dan sebaliknya.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan ini dipilih untuk mengukur variabel-variabel yang berhubungan dengan koordinasi karyawan, kinerja operasional, produktivitas peralatan muat dan bongkar batubara, serta kepuasan pelanggan.

KERANGKA PIKIR



Gambar 1. Kerangka Pikir
Sumber : Data Diolah 2025

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas Hasil

Nilai batas kritis untuk validitas adalah 0,197. Jika nilai korelasi atau r yang dihitung kurang dari atau sama dengan 0,197, maka item kuesioner dinyatakan tidak valid. Sebaliknya, jika nilai r yang dihitung lebih besar dari 0,197, maka item kuesioner dinyatakan valid. Berikut adalah hasil uji validitas instrumen penelitian (kuesioner) untuk masing-masing variabel yang diteliti:

Tabel 1. Validity Test Result

Pernyataan	Nilai Koefisien Koreksi (r hitung)				Status
	Koordinasi Karyawan Operasional (X1)	Kinerja Operasional (X2)	Produktifitas Alat Bongkar Muat Batu Bara (Conveyor) (Y)	Kepuasan Pelanggan (Z)	
No. 1	0.803	0.866	0.611	0.883	Valid
No. 2	0.673	0.709	0.886	0.896	Valid
No. 3	0.603	0.810	0.898	0.880	Valid
No. 4	0.653	0.863	0.893	0.842	Valid
No. 5	0.898	0.931	0.871	0.887	Valid
No. 6	0.803	0.881	0.895	0.808	Valid

Sumber: Data primer, diolah dengan *Statistical Package for the Social Sciences* versi 25.

Tabel 1 menunjukkan bahwa setiap item dari masing-masing pertanyaan variabel Koordinasi Karyawan Operasional (X1), Kinerja Operasional (X2), Produktivitas Peralatan Muat dan Bongkar Batubara (Conveyor) (Y), dan Kepuasan Pelanggan (Z) semuanya dinyatakan valid.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Reliability Test Result

Variable	Nilai Alpha	Nilai Batas	Status
Koordinasi Karyawan Operasional (X1)	0.833	0.70	Reliable
Kinerja Operasional (X2)	0.918	0.70	Reliable
Produktifitas Alat Bongkar Muat Batu Bara (Conveyor) (Y)	0.921	0.70	Reliable
Kepuasan Pelanggan (Z)	0.934	0.70	Reliable

Sumber: Data primer, diolah dengan *Statistical Package for the Social Sciences* versi 25.

Tabel 2 menunjukkan bahwa nilai alpha keseluruhan dari butir-butir yang ada di setiap variabel adalah reliabel, karena koefisien Cronbach Alpha lebih besar dari 0,70. Dari hasil analisis validitas dan reliabilitas yang disebutkan di atas, secara keseluruhan, butir pernyataan dari masing-masing variabel dapat digunakan dan didistribusikan kepada semua responden (100 Responden), karena setiap item menunjukkan hasil yang valid dan reliabel, maka analisis lebih lanjut dapat dilakukan.

Uji Parsial

Tabel 3. Struktur Uji Parsial 1

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.008	2.419		2.070	.041
	Koordinasi Karyawan Operasional	.389	.097	.364	4.005	.000
	Kinerja Operasional	.409	.116	.321	3.534	.001

a. Dependent Variable: Produktifitas Conveyor

Sumber: Data primer, diolah dengan Statistical Package for the Social Sciences versi 25.

Koordinasi Karyawan Operasional (X1) berpengaruh terhadap Produktivitas Peralatan Muat dan Bongkar Batubara (Conveyor) (Y). Hasil uji t secara individu menunjukkan nilai Sig 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 atau $[0,000 < 0,05]$, sehingga koefisien analisis jalur signifikan. Dengan demikian, koordinasi karyawan operasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas peralatan muat dan bongkar batubara (Conveyor). Besarnya pengaruh langsung Koordinasi Karyawan Operasional terhadap Produktivitas Peralatan Muat dan Bongkar Batubara (Conveyor) ditunjukkan oleh nilai Beta sebesar 0,364 atau 36,4 persen.

Kinerja Operasional (X2) berpengaruh terhadap Produktivitas Peralatan Muat dan Bongkar Batubara (Conveyor) (Y). Hasil uji t secara individu menunjukkan nilai Sig 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 atau $[0,000 < 0,05]$, sehingga koefisien analisis jalur signifikan. Dengan demikian, Kinerja Operasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Peralatan Muat dan Bongkar Batubara (Conveyor). Besarnya pengaruh Kinerja Operasional terhadap Produktivitas Peralatan Muat dan Bongkar Batubara (Conveyor) ditunjukkan oleh nilai Beta sebesar 0,321 atau 32,1 persen.

Tabel 4. Struktur Uji Parsial 2

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.482	1.600		.926	.357
	Koordinasi Karyawan Operasional	.383	.068	.395	5.648	.000
	Kinerja Operasional	.290	.080	.251	3.645	.000
	Produktifitas Conveyor	.333	.066	.367	5.073	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Sumber: Data primer, diolah dengan Statistical Package for the Social Sciences versi 25.

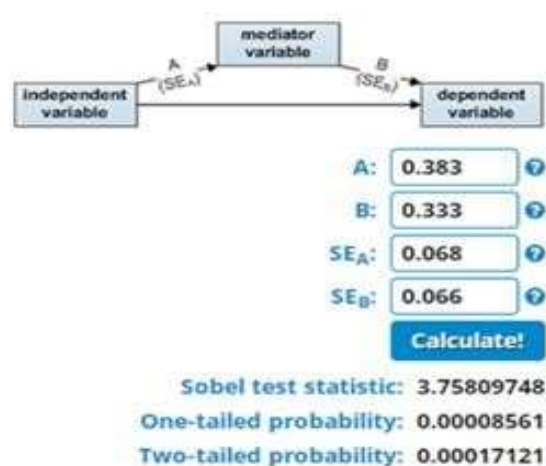
Koordinasi Karyawan Operasional (X1) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Z). Hasil uji t secara individu menunjukkan nilai Sig 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 atau $[0,000 < 0,05]$, sehingga koefisien analisis jalur signifikan. Dengan demikian, Koordinasi Karyawan Operasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Besarnya pengaruh langsung Koordinasi Karyawan Operasional terhadap Kepuasan Pelanggan ditunjukkan oleh nilai Beta sebesar 0,395 atau 39,5 persen.

Kinerja Operasional (X2) berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Z). Hasil uji t secara individu menunjukkan nilai Sig 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 atau $[0,000 < 0,05]$, sehingga koefisien analisis jalur signifikan. Dengan demikian, Kinerja Operasional memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Besarnya pengaruh Kinerja Operasional terhadap Kepuasan Pelanggan ditunjukkan oleh nilai Beta sebesar 0,251 atau 25,1 persen.

Uji Sobel

Uji Sobel adalah sebuah uji untuk mengetahui apakah hubungan melalui variabel mediasi secara signifikan dapat berfungsi sebagai mediator dalam hubungan tersebut. Untuk mempermudah perhitungan nilai z dari uji Sobel, Anda dapat memanfaatkan aplikasi online di www.danielsoper.com melalui menu Kalkulator Statistik → Model Mediasi → Kalkulator Uji Sobel untuk Signifikansi Mediasi, dengan hasil sebagai berikut:

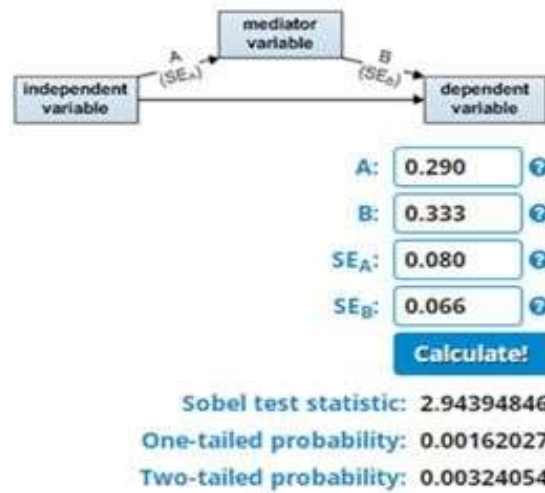
- Uji Mediasi Pengaruh Koordinasi Karyawan Operasional terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Produktivitas Alat Muat dan Bongkar Batubara (Conveyor).



Gambar 1 Model Uji Sobel 1

Berdasarkan Gambar 1, menunjukkan probabilitas satu arah sebesar $0.00 < 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel Produktivitas Alat Muat dan Bongkar Batubara (Conveyor) dapat berfungsi sebagai mediator atau mampu memediasi pengaruh tidak langsung dari Koordinasi Karyawan Operasional terhadap Kepuasan Pelanggan.

- b. Uji Mediasi Pengaruh Kinerja Operasional terhadap Kepuasan Pelanggan melalui Produktivitas Alat Muat dan Bongkar Batubara (Conveyor).



Gambar 2 Model Uji Sobel 2

Berdasarkan Gambar 2, menunjukkan probabilitas satu arah sebesar $0.00 < 0.05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel Produktivitas Alat Muat dan Bongkar Batubara (Conveyor) dapat berfungsi sebagai mediator atau mampu memediasi pengaruh tidak langsung dari Kinerja Operasional terhadap Kepuasan Pelanggan.

Uji Kecocokan Model

Tabel 6. R Square Sub Structure 1

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.574 ^a	.330	.316	1.081
a. Predictors: (Constant), Kinerja Operasional, Koordinasi Karyawan Operasional				

Sumber: data primer, diolah dengan Statistical Package for the Social Sciences versi 25

Table 7. R Square Sub Structure 2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.814 ^a	.663	.652	.699
a. Predictors: (Constant), Produktifitas Conveyor, Kinerja Operasional, Koordinasi Karyawan Operasional				

Sumber: data primer, diolah dengan Statistical Package for the Social Sciences versi 25

Kemudian, total keragaman data yang dapat dijelaskan oleh model diukur dengan:

$$[R^2_m = 1 - (1 - R^2_1)(1 - R^2_2)(1 - R^2)] \text{ (1)}$$

$$[R^2 = 1 - (1 - R^2)(1 - R^2)(1 - R^2)] \text{ (2)}$$

$$[R^2 = 1 - (0.330) \times (0.663)] \text{ (3)}$$

$$[R^2_m = 0.7760]$$

Nilai (R^2_m) sebesar 0.7760 berarti bahwa keragaman data yang dapat dijelaskan oleh model adalah 77.60 persen, sementara sisa 22.40 persen dijelaskan oleh variabel lain di luar model. Dengan demikian, model penelitian ini memiliki kemampuan prediktif yang tinggi terhadap perilaku variabel dependen yang ditandai dengan koefisien determinasi yang tinggi di atas 50 persen.

IMPLIKASI TEMUAN

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian dan rekomendasi yang telah dijelaskan di atas, implikasinya adalah bahwa Koordinasi Karyawan dan Kinerja Operasional dalam meningkatkan Produktivitas Peralatan Muat dan Bongkar Batubara (Conveyor) semakin baik. Komunikasi, baik formal maupun non-formal, dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Penggunaan berbagai media komunikasi telah dimanfaatkan untuk memfasilitasi aliran informasi dengan cepat dan tepat.

Penurunan dan kesalahan dalam Produktivitas Peralatan Muat dan Bongkar Batubara (Conveyor) dapat diminimalkan. Meskipun masalah dalam setiap proses tidak dapat dihindari, dengan adanya Koordinasi Karyawan yang baik dan Kinerja Operasional yang optimal, setiap masalah yang muncul akan segera mendapatkan solusi untuk menghindari gangguan dalam proses muat dan bongkar batubara.

Implikasi ini menunjukkan pentingnya penguatan koordinasi antar karyawan dan peningkatan kinerja operasional sebagai langkah strategis untuk mencapai produktivitas yang lebih tinggi dan kepuasan pelanggan yang lebih baik. Dengan demikian, perusahaan dapat mempertahankan kepercayaan pelanggan dan meningkatkan daya saing di industri logistik dan pengangkutan batubara.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa koordinasi Karyawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Produktivitas Peralatan Muat dan Bongkar Batubara (Conveyor). Koordinasi yang baik antar karyawan

memungkinkan alur kerja yang lebih efisien, sehingga meningkatkan produktivitas peralatan.

Kinerja Operasional juga berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap Produktivitas Peralatan Muat dan Bongkar Batubara. Kinerja operasional yang optimal, termasuk dalam hal pemeliharaan dan penggunaan peralatan, sangat penting untuk mencapai hasil yang diinginkan. Produktivitas Peralatan Muat dan Bongkar Batubara berfungsi sebagai variabel intervening yang menghubungkan Koordinasi Karyawan dan Kinerja Operasional dengan Kepuasan Pelanggan. Peningkatan produktivitas peralatan akan berdampak langsung pada kepuasan pelanggan, karena proses muat dan bongkar yang efisien akan memenuhi harapan pelanggan.

Meskipun terdapat tantangan dan masalah yang tidak dapat dihindari dalam setiap proses, dengan adanya Koordinasi Karyawan yang baik dan Kinerja Operasional yang optimal, setiap masalah yang muncul dapat segera diatasi, sehingga tidak mengganggu proses muat dan bongkar batubara. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mencegah kerugian yang disebabkan oleh penurunan produktivitas, perusahaan perlu mengimplementasikan sistem yang efisien dan terus meningkatkan koordinasi serta kinerja operasional. Dengan demikian, penelitian ini memberikan wawasan penting bagi PT. Harapan Bahtera Internusa Banjarmasin dalam upaya meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan di industri logistik dan pengangkutan batubara.

DAFTAR REFERENSI

- Adham, M. (2019). Upaya Meningkatkan Kinerja Pelaksanaan Operasional Terminal Peti Kemas Pt Pelindo Iv Makassar. *Jurnal Maritim*, 10(1), 21–35. <http://e-journal.polnes.ac.id/index.php/maritim/article/view/422>
- Ananto, R. (2016). ANALISIS PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI (Studi Empiris Pada PT DHL Global Forwarding Semarang Branch). *Akuntansi*, 1–73.
- Fauzi, A. A. (2018). Electronic Service Quality on Mobile Application of Online Transportation Services. *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(1), 13–27. <https://doi.org/10.25124/jmi.v18i1.1256>

- Ghozali. (2011). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Universitas Diponegoro.
- Hasan, H., Darmiasih, I. M. I., & Setyawati, A. (2017). Standar Kinerja Operasional Terminal Mustika Alam Lestari Di Pelabuhan Tanjung Priok. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, September 2017, 4(01), 127–134.
- M. BasriI Kamal. (2015). PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN PENGAWASAN TERHADAP DISIPLIN KERJA KARYAWAN PADA PT. PERKEBUNAN NUSANTARA III (PERSERO). 151(01), 10–17.
<https://doi.org/10.1145/3132847.3132886>
- Mardalena, T., & Asmarita, D. (2020). Pengaruh Pengawasan Bongkar Muat Barang Terhadap Kinerja Operasional. *Jurnal Industri Kreatif (JIK)*, 3(02), 113–125.
<https://doi.org/10.36352/jik.v3i02.28>
- Monicca, R. (2013). Pelaksanaan Fungsi Koordinasi Dalam Mengatasi Transportasi Ilegal di Kota Padang. 1.
- Nakandala, D., Samaranayake, P., & Lau, H. C. W. (2013). A fuzzy- based decision support model for monitoring on-time delivery performance: A textile industry case study. *European Journal of Operational Research*, 225(3), 507–517.
<https://doi.org/10.1016/j.ejor.2012.10.010>
- Pribadi, S., Ayudya, A., & Wulandari, R. S. (2017). Pemanfaatan Forklift Untuk Kelancaran Operasional Di Gudang Produsen Susu Kental Manis. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 3(3), 325–328.
- Rahmatina, M., Saryadi, & Listyorini, S. (2016). Pengaruh brand image dan perceived quality terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening (Studi kasus pada maskapai penerbangan Garuda Indonesia). *JIAB: Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 5(1), 300.
- Ratnasari, S. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Pada Kepercayaan Pelanggan Pt. Mitra Intertrans Forwarding Cabang Palu. *Katalogis*, 3(1), 116–120.
- Saifuddin Azwar. (2014). RELIABILITAS DAN VALIDITAS. Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2019). *metodo penelitian kuantitatif, kuliatatif, dan R&D*. ALFABETA.
- Susilana, R. (2015). Modul Populasi dan Sampel. In Modul Praktikum.

- Trianto. (2010). Model Pembelajaran Terpadu, Konsep, Strategi dan Implementasinya dalam KTSP. Bumi Aksara.
- Waluyo, M. R. (2018). Analisis Model Hubungan Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Transportasi Online. *Tekmapro : Journal of Industrial Engineering and Management*, 13(2), 41–48. <https://doi.org/10.33005/tekmapro.v13i2.41> satisfaction as an intervening variable (Case study on Garuda Indonesia airlines). *JLAB: Journal of Business Administration*, 5(1), 300.
- Ratnasari, S. (2015). The Effect Of Service Quality And Customer Value On Satisfaction And Its Impact On Customer Trust Pt. Mitra Intertrans Forwarding Palu Branch. *Katalogis*, 3(1), 116–120.
- Saifuddin Azwar. (2014). RELIABILITY AND VALIDITY. Student Library.
- Sugiyono. (2019). quantitative, quantative, and R&D. ALFABETA research.
- Susilana, R. (2015). Population and Sample module. In *Practicum Module*.
- Trianto. (2010). Integrated Learning Models, Concepts, Strategies and Their Implementation in KTSP. Earth Script.
- Waluyo, M. R. (2018). Model Analysis of Ride-Hailing Customer Satisfaction and Loyalty Relationships. *Tekmapro : Journal of Industrial Engineering and Management*, 13(2), 41–48. <https://doi.org/10.33005/tekmapro.v13i2.41>