

Pengaruh Freight Forwarder Dan Kualitas Layanan Terhadap Efektivitas Proses Ekspor Import Pada PT DAEHAN GLOBAL LOGISTICS

Fenny Sandora¹, Achsanul Nashir²

Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM, Jakarta Indonesia
Email: venysndra@gmail.com¹, nashirachsul@gmail.com²,

Abstract.

In the structure of international trade, exports also reflect a country's competitiveness. The higher the value and diversity of exports, the stronger a country's position in the global supply chain. Therefore, maintaining stability and growth in exports is a strategic priority that involves not only producers but also the entire supporting system including logistics, transportation, and trade policies. This research aimed to determine the extent of the influence between the performance of freight forwarders and service quality on the effectiveness of the export process at PT Daehan Global Logistic. This research used a quantitative method with 50 respondents, and used linear regression analysis as the data analysis technique. The results of this research showed that partially, the variable of Freight Forwarder Performance had no significant influence on the Effectiveness of the Export Process, with a significance value of 0.093. Meanwhile, the Service Quality variable had a positive and significant influence on the Effectiveness of the Export Process with a significance value of 0.000. Simultaneously, both variables had a significant influence on the Effectiveness of the Export Process, with a significance value of 0.000 and an adjusted coefficient of determination (Adjusted R²) of 0.526. This meant that 52.6% of the variation in the Effectiveness of the Export Process could be explained by the variables of Freight Forwarder Performance and Service Quality, while the remaining 47.4% was influenced by other factors not examined in this research.

Keywords: Freight Forwarder Performance, Service Quality, Effectiveness of The Export Process, International Trade

Cronicle of Article: Received (11, 12, 2025); Revised (15, 12, 2025); and Published (28, 12, 2025)

©2025 Jurnal Administrasi Bisnis & Entrepreneurship, Program Studi Adminitrasi Bisnis Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM

Profile and corresponding author : Fenny Sandora adalah Alumni Program Studi Administrasi Bisnis, Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAM. Jl. Pangkalan Asem Raya No. 55 Cempaka Putih Kota Jakarta Pusat 10530, **Corresponding Author,** venysndra@gmail.com, nashirachsul@gmail.com,

How to cite this article : Sandora F, Nashir Achsanul . "Pengaruh Freight Forwarder Dan Kualitas Layanan Terhadap Efektivitas Proses Ekspor Import Pada PT. Daehan Global Logistics", *adbispreneur* 5 (6), pp. 499 - 505 . Available at: <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/JUMABI>

PENDAHULUAN

Ekspor masih menjadi salah satu tulang punggung utama perekonomian Indonesia. Perannya sangat besar, tidak hanya dalam menghasilkan devisa negara, tetapi juga dalam mendorong pertumbuhan sektor industri dan membuka peluang pasar bagi produk dalam negeri. Dalam struktur perdagangan internasional, ekspor juga mencerminkan daya saing suatu negara. Semakin tinggi nilai dan keberagaman ekspor, semakin kuat posisi suatu negara dalam rantai pasok global. Oleh karena itu, menjaga stabilitas dan pertumbuhan ekspor menjadi prioritas strategis yang tidak hanya melibatkan produsen, tetapi juga seluruh sistem pendukung termasuk logistik, transportasi, dan kebijakan perdagangan.

Pada tahun 2023, performa ekspor Indonesia menunjukkan penurunan yang cukup signifikan. Berdasarkan data dari Kompas.id, nilai ekspor Indonesia turun sebesar 11,33% dibandingkan tahun sebelumnya, dengan total nilai mencapai USD 258,82 miliar. Penurunan ini tidak lepas dari dampak perlambatan ekonomi global yang menyebabkan turunnya permintaan dari negara-negara mitra dagang utama seperti Tiongkok dan Amerika Serikat. Selain itu, harga sejumlah komoditas unggulan seperti batu bara dan kelapa sawit yang selama ini menjadi andalan ekspor Indonesia mengalami penurunan harga akibat oversupply dan pelemahan industri hilir di pasar global.

PT Daehan Global Logistic, sebagai salah satu perusahaan freight forwarding yang memainkan peran penting dalam pasar ekspor-impor, tidak lepas dari tantangan operasional dan pelayanan. Meskipun perusahaan ini berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik, evaluasi internal yang dilakukan menunjukkan bahwa sejumlah keluhan dari rekanan kerja, termasuk pelanggan luar negeri dan buyer tetap, mengindikasikan adanya ketidakpuasan pada beberapa aspek penting. Di antaranya adalah ketidaksesuaian jadwal pengiriman dengan perjanjian kontrak yang telah disepakati, yang berisiko menyebabkan penolakan barang di pelabuhan tujuan. Hal ini menggambarkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang dijanjikan dan apa yang terealisasi di lapangan. Kondisi tersebut tentu saja berdampak langsung pada efektivitas ekspor yang dijalankan perusahaan, mempengaruhi kepercayaan pelanggan, dan berpotensi menurunkan posisi daya saing di pasar global.

Untuk mengatasi masalah-masalah tersebut, efektivitas proses ekspor menjadi kunci. Tanpa sistem ekspor yang efisien dan tepat waktu, keunggulan kompetitif perusahaan akan sulit terwujud. Proses ekspor yang efektif mencakup kecepatan, ketepatan dokumen, efisiensi biaya, dan kepuasan pelanggan. Ketika salah satu dari aspek ini terganggu, dampaknya akan meluas hingga ke reputasi perusahaan dan daya saing nasional. Sebagaimana diungkapkan oleh Putra & Santosa (2022), efektivitas dalam pengelolaan ekspor berbanding lurus dengan kecepatan respons dan akurasi sistem logistik dalam mengelola permintaan global secara dinamis. Dalam konteks ini, kinerja freight forwarder memegang peran penting. Freight forwarder bukan hanya perantara dalam pengiriman barang, tetapi juga mengorkestrasi keseluruhan alur ekspor mulai dari pengurusan dokumen, pengemasan, pemilihan moda transportasi, hingga kepatuhan terhadap peraturan internasional. Namun, tantangan di lapangan seperti kurangnya standarisasi dan keterbatasan penggunaan teknologi digital menghambat kelancaran proses ini.

Selain kinerja logistik, kualitas layanan juga memainkan peran krusial dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dan membangun loyalitas. Kualitas layanan yang baik tidak hanya mencakup ketepatan waktu atau keamanan barang, tetapi juga kejelasan informasi, responsivitas terhadap keluhan, dan fleksibilitas dalam memenuhi kebutuhan klien. Penelitian oleh Wijaya et al. (2020) menunjukkan bahwa perusahaan yang proaktif dalam memberikan layanan berbasis pelanggan mengalami peningkatan retensi klien hingga 28% dalam dua tahun. Oleh karena itu, kualitas layanan yang baik bukan lagi sekadar nilai tambah, tetapi menjadi kebutuhan mendasar untuk menjaga kelancaran dan efektivitas ekspor.

PT Daehan Global Logistic, sebagai perusahaan freight forwarding, juga menghadapi tantangan serupa. Berdasarkan evaluasi internal tahun 2023, sekitar 40% dari total keluhan klien berhubungan dengan keterlambatan pengiriman dan kurangnya kejelasan informasi selama proses ekspor berlangsung. Permasalahan ini menandakan adanya ketidaksesuaian antara jadwal yang dijanjikan kepada pelanggan dengan pelaksanaan logistik di lapangan. Ketidaksesuaian tersebut sebagian besar disebabkan oleh kurangnya koordinasi antar divisi, terutama antara bagian dokumentasi, pengemasan, dan pengiriman. Selain itu, proses manual dalam penyelesaian dokumen dan keterbatasan pemanfaatan teknologi digital semakin memperlambat waktu proses dan mengurangi efisiensi kerja.

Akibat dari masalah-masalah ini, banyak transaksi ekspor yang mengalami penjadwalan ulang, yang mengarah pada penurunan kepuasan pelanggan dan meningkatkan risiko penalti dari pembeli internasional. Meskipun perusahaan memiliki kapasitas pengiriman hingga 200 kontainer per bulan, realisasi pengiriman yang konsisten baru mencapai sekitar 150 kontainer, mencerminkan hambatan dalam pemanfaatan kapasitas secara maksimal. Fakta ini menggarisbawahi bahwa perbaikan pada kinerja freight forwarder dan kualitas layanan sangat penting untuk memastikan efektivitas ekspor dan daya saing perusahaan baik di tingkat nasional maupun global.

LITERATUR REVIUW.

Kajian Pustaka

1. Perdagangan Internasional

Perdagangan internasional mengacu pada pertukaran barang, jasa, dan sumber daya ekonomi antara negara-negara di seluruh dunia. Aktivitas ini memungkinkan negara-negara untuk memperoleh barang yang tidak dapat mereka produksi dengan efisien atau dengan biaya yang lebih tinggi dibandingkan negara lain. Sebaliknya, negara juga bisa mengekspor barang yang mereka produksi dengan biaya lebih rendah. Menurut Boulhol, Cournède, dan Turner (2019), perdagangan internasional adalah pendorong utama bagi pertumbuhan ekonomi global, di mana negara-negara dapat mengakses pasar internasional dan meningkatkan efisiensi melalui spesialisasi dan alokasi sumber daya yang lebih baik. Konsep ini sejalan dengan teori keunggulan komparatif yang pertama kali dikemukakan oleh David Ricardo, yang menyatakan bahwa negara seharusnya mengkhususkan diri dalam produksi barang yang mereka hasilkan dengan biaya relatif lebih rendah.

2. Freight Forwarder

Freight forwarder merupakan entitas usaha yang menyediakan layanan logistik untuk pengiriman barang lintas negara, baik dalam konteks ekspor maupun impor. Layanan yang disediakan tidak hanya terbatas pada pengangkutan barang, tetapi juga mencakup berbagai aspek administratif dan teknis, seperti pengurusan dokumen ekspor-impor, konsolidasi kargo, pemilihan moda transportasi yang efisien, hingga penjadwalan pengiriman (Tohir & Atupah, 2023).

3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan merupakan aspek krusial dalam dunia bisnis, termasuk di sektor logistik dan freight forwarding. Menurut definisi yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Hasanah & Suryoko, 2017), kualitas layanan adalah tingkat keunggulan layanan yang diberikan oleh perusahaan dalam rangka memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Konsep ini tidak hanya menekankan pada hasil akhir layanan, tetapi juga pada keseluruhan pengalaman pelanggan selama proses pelayanan berlangsung. Harapan pelanggan terbentuk dari pengalaman sebelumnya, komunikasi dari pihak perusahaan, serta informasi dari pihak ketiga, dan layanan yang diberikan harus mampu menjawab ekspektasi tersebut secara konsisten.

4. Efektivitas Proses Ekspor

Efektivitas proses ekspor merujuk pada sejauh mana suatu perusahaan mampu melaksanakan kegiatan ekspor secara optimal dan sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Menurut Sukmawati & Wibowo (2021), efektivitas ini dapat dilihat dari berbagai indikator seperti ketepatan waktu pengiriman, kelengkapan dan keakuratan dokumen ekspor, kualitas layanan logistik yang diberikan, serta kepatuhan terhadap regulasi dan prosedur internasional. Artinya, efektivitas tidak hanya mengukur hasil akhir dari proses ekspor, tetapi juga menilai bagaimana proses tersebut dijalankan secara efisien dan tanpa hambatan yang berarti.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode survei sebagai pendekatan utama. Metode survei dipilih sebagai metode pengumpulan data utama dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan hubungan atau pengaruh variabel bebas (X1) terhadap variabel terikat (Y). Secara khusus, penelitian ini mencari hubungan atau pengaruh sebab-akibat antara variabel bebas yaitu Kinerja Freight Forwarder (X1) dan Kualitas Layanan (X2) terhadap Variabel Efektivitas Proses Ekspor (Y).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Seberapa besar pengaruh Kinerja Freight Forwarder terhadap Efektivitas Proses Ekspor di PT Daehan Global Logistic?

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel IV.32, variabel Kinerja Freight Forwarder (X1) memiliki nilai thitung sebesar 2,483 lebih besar dari ttabel 1,975, dengan nilai signifikansi sebesar 0,015 ($< 0,05$). Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti Kinerja Freight Forwarder berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Proses Ekspor (Y). Koefisien regresi sebesar 0,309 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada variabel Kinerja Freight Forwarder akan meningkatkan Efektivitas Proses Ekspor sebesar 0,309 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Hasil uji koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa Kinerja Freight Forwarder menjelaskan 4,52% variasi pada Efektivitas Proses Ekspor. Secara deskriptif, variabel ini memiliki skor rata-rata sebesar 3,07 (kategori Cukup Baik). Indikator tertinggi adalah "Ketepatan Jadwal Pengiriman, Konsisten Layanan" (3,24) yang mencerminkan ketepatan waktu sudah cukup baik, sedangkan indikator terendah adalah "Akurasi dan Kelengkapan Dokumen Ekspor" (2,88), yang menunjukkan bahwa aspek dokumentasi masih perlu diperbaiki agar proses ekspor lebih lancar dan minim hambatan administratif.

2. Seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan terhadap Efektivitas Proses Ekspor di PT Daehan Global Logistic?

Hasil uji t pada Tabel IV.32 menunjukkan bahwa variabel Kualitas Layanan (X2) memiliki nilai thitung sebesar 5,686 lebih besar dari ttabel 1,975, dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Hal ini berarti H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Proses Ekspor. Koefisien regresi sebesar 0,565 menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan dalam Kualitas Layanan akan meningkatkan Efektivitas Proses Ekspor sebesar 0,565 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap. Nilai koefisien determinasi parsial (R^2) sebesar 56,3% menunjukkan bahwa Kualitas Layanan memberikan kontribusi dominan terhadap Efektivitas Proses Ekspor dibandingkan Kinerja Freight Forwarder. Secara deskriptif, skor rata-rata variabel Kualitas Layanan adalah 2,83 (kategori Cukup Baik). Indikator tertinggi adalah "Kecepatan Merespons Pertanyaan/Keluhan Pelanggan" (2,94), menunjukkan bahwa responsivitas cukup baik, sedangkan indikator terendah adalah "Kompetensi Staf, Rasa Aman Saat Transaksi" (2,72), yang menandakan masih perlu peningkatan kompetensi staf dan keamanan dalam transaksi.

3. Seberapa besar pengaruh simultan antara Kinerja Freight Forwarder dan Kualitas Layanan terhadap Efektivitas Proses Ekspor di PT Daehan Global Logistic?

Berdasarkan hasil uji F pada Tabel IV.31, diperoleh nilai Fhitung sebesar 69,437 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Karena Fhitung $>$ Ftabel ($69,437 > 3,09$) dan signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa Kinerja Freight Forwarder (X1) dan Kualitas Layanan (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Proses Ekspor (Y). Hasil persamaan regresi linear berganda adalah $Y = 2,790 + 0,309X_1 + 0,565X_2$, yang menunjukkan bahwa kedua variabel secara bersama-sama berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas ekspor. Koefisien determinasi simultan

(R²) sebesar 0,589 (58,9%) menunjukkan bahwa hampir 59% variasi Efektivitas Proses Ekspor dapat dijelaskan oleh kedua variabel, sedangkan sisanya 41,1% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian, seperti regulasi perdagangan internasional, biaya logistik, dan kondisi pasar global. Secara deskriptif, variabel Efektivitas Proses Ekspor memperoleh skor rata-rata sebesar 2,92 (kategori Cukup Baik). Indikator tertinggi adalah "Barang Tiba Sesuai Jadwal" (3,19), menunjukkan bahwa ketepatan waktu relatif terjaga, sedangkan indikator terendah adalah "Kepuasan Pelanggan Terhadap Keseluruhan Proses Ekspor" (2,67), menandakan bahwa kepuasan pelanggan secara umum masih perlu ditingkatkan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dalam penelitian "Pengaruh Freight Forwarder dan Kualitas Layanan Terhadap Efektivitas Proses Ekspor Import Pada PT. DAEHAN GLOBAL LOGISTICS" maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Kinerja Freight Forwarder (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Proses Ekspor (Y), dengan nilai thitung sebesar 2,483 > ttabel 1,975 dan signifikansi 0,015 < 0,05. Koefisien regresi sebesar 0,309 menunjukkan bahwa setiap peningkatan Kinerja Freight Forwarder akan meningkatkan Efektivitas Proses Ekspor sebesar 0,309 satuan. Nilai determinasi parsial sebesar 4,52% menunjukkan kontribusi Kinerja Freight Forwarder relatif kecil. Hasil analisis deskriptif menunjukkan skor rata-rata sebesar 3,07 (kategori Cukup Baik), dengan kelemahan pada aspek dokumentasi ekspor
2. Kualitas Layanan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Efektivitas Proses Ekspor (Y), dengan nilai thitung sebesar 5,686 > ttabel 1,975 dan signifikansi 0,000 < 0,05. Koefisien regresi sebesar 0,565 menunjukkan bahwa setiap peningkatan Kualitas Layanan akan meningkatkan Efektivitas Proses Ekspor sebesar 0,565 satuan. Nilai determinasi parsial sebesar 56,3% menunjukkan bahwa Kualitas Layanan merupakan faktor dominan. Skor rata-rata variabel ini adalah 2,83 (kategori Cukup Baik), dengan kelemahan pada aspek kompetensi staf dan rasa aman pelanggan.
3. Kinerja Freight Forwarder (X1) dan Kualitas Layanan (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Efektivitas Proses Ekspor (Y). Hasil uji F menunjukkan Fhitung 69,437 > Ftabel 3,09 dengan signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi simultan sebesar 58,9% menunjukkan bahwa kedua variabel menjelaskan lebih dari setengah variasi Efektivitas Proses Ekspor, sementara sisanya 41,1% dipengaruhi oleh faktor lain. Nilai rata-rata Efektivitas Proses Ekspor sebesar 2,92 (kategori Cukup Baik), dengan kelemahan pada aspek kepuasan pelanggan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh sesuai dengan tiga rumusan pertanyaan penelitian, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Peningkatan Dokumentasi Ekspor. Perusahaan perlu memperbaiki akurasi dan kelengkapan dokumen ekspor yang saat ini memiliki skor terendah (2,88). Hal ini dapat dilakukan dengan memperkuat sistem administrasi digital, memberikan pelatihan khusus bagi staf, serta meningkatkan koordinasi dengan instansi terkait agar proses ekspor berjalan lancar tanpa kendala administratif.
2. Peningkatan Kompetensi dan Keamanan Layanan. Kualitas Layanan yang menjadi faktor dominan masih memiliki kelemahan pada aspek kompetensi staf dan rasa aman pelanggan (skor 2,72). Oleh

karena itu, disarankan untuk meningkatkan profesionalitas staf melalui pelatihan berkelanjutan, memperkuat sistem keamanan transaksi, serta membangun standar pelayanan yang lebih konsisten untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan.

3. Optimalisasi Kepuasan Pelanggan. Mengingat indikator terendah pada Efektivitas Proses Ekspor adalah kepuasan pelanggan (skor 2,67), perusahaan perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap pengalaman pelanggan. Langkah yang dapat dilakukan meliputi survei kepuasan berkala, peningkatan komunikasi dua arah dengan pelanggan, serta memberikan layanan purna jual yang responsif agar kepuasan pelanggan meningkat dan loyalitas jangka panjang terbentuk.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Arikunto, S. (2018). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik (Edisi ke-7)*. Rineka Cipta.

Azwar, A. (2021). *Metode penelitian kuantitatif: Konsep, teknik, dan aplikasi*. Prenada Media.

Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS versi 29*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Haryanto, D. (2022). *Manajemen supply chain: Strategi dan implementasi (Edisi ke-2)*. Penerbit Alfabeta

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.

Rakhmani, M., & Sugiarto, S. (2021). *Logistik terintegrasi: Teori dan aplikasi*. Penerbit Salemba Empat.

Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D (Edisi revisi)*. Alfabeta.

Jurnal

Amri, Y., & Siregar, M. R. H. (2023). Analisis kepuasan pengguna jasa layanan freight forwarding menggunakan metode importance performance analysis. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 11(2), 112–122.

Dedi Febrianto, & Fatmasari, F. (2022). Korespondensi bisnis dalam perdagangan internasional: Bagaimana perannya terhadap kinerja freight forwarder? *Jurnal Administrasi Niaga*, 8(1), 67–76.

Handayani, D., & Haryanto, Y. (2021). Efektivitas proses ekspor dan daya saing perusahaan: Tinjauan empiris dalam era global. *Jurnal Ekspor dan Bisnis Internasional*, 8(2), 78–89.

Haris, A., & Nugroho, B. (2021). Pengaruh kinerja freight forwarder terhadap efektivitas proses ekspor. *Jurnal Logistik dan Transportasi*, 9(2), 35–47.

Hasanah, R., & Suryoko, S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan dan tarif terhadap loyalitas pelanggan dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening pada pengguna jasa DHL Global Forwarding. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(2), 155–166.

- Khasanah, M., & Akbar, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan terhadap loyalitas eksportir jasa freight forwarding pada PT. Oriental Logistik Indonesia. *Jurnal Logistik & Bisnis Internasional*, 10(1), 45–56.
- Lestari, D., & Wibowo, M. (2023). Digitalisasi logistik dan dampaknya terhadap efektivitas ekspor di era global. *Jurnal Bisnis Internasional*, 11(1), 55–70.
- Mawardi, H. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja freight forwarding dalam proses ekspor-impor di Indonesia. *Jurnal Logistik dan Transportasi*, 7(1), 88–99.
- Prawiyogi, A., Suryanto, B., & Wibowo, A. (2021). Pengumpulan data melalui kuesioner dalam penelitian sosial: Teori dan praktik. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 12(1), 45–58.
- Putra, A., & Santosa, B. (2022). Efektivitas pengelolaan ekspor di Indonesia: Tantangan dan strategi. *Jurnal Manajemen Internasional*, 8(1), 12–24.
- Riani, K., Febriyanti, L., & Sutrisno, P. (2022). Digital transformation in freight forwarding and its impact on export process efficiency. *Jurnal Teknologi dan Manajemen*, 9(2), 76–88.
- Sukmawati, S., & Wibowo, A. (2021). Pengukuran efektivitas proses ekspor: Indikator, tujuan, dan implementasinya. *Jurnal Logistik dan Manajemen*, 7(3), 102–115.
- Tohir, M., & Ataupah, A. G. (2023). Analisis efisiensi operasional, integrasi teknologi dan kualitas layanan terhadap kinerja perusahaan freight forwarding multimoda. *Jurnal Sistem dan Manajemen Logistik*, 5(3), 101–112.
- Wijaya, F., Rizki, J., & Sari, D. (2021). Kualitas layanan dalam freight forwarding dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ekspor dan Impor*, 7(3), 89–102.

Website

Badan Pusat Statistik. (2023). Statistik ekspor Indonesia Desember 2023. <https://www.bps.go.id>