E-ISSN: 3025-0994
Halaman 215-226
Volume 4 Nomor 3 Tahun 2026

Analisis Gaya Kepemimpinan Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Tim: Studi Kasus Di PT Perdana Transline Logistik Surabaya

Siti Asih Dwi Anggraeni[1], Sri Wahyuni[2]

[1,2] Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya
e-mail: dwia96674gmail.com[1], Sri.Wahyuni@stiemahardhika.co.id[2]

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kontribusi gaya kepemimpinan dan dinamika motivasi kerja staf dalam memengaruhi kinerja karyawan secara kolektif maupun individual di PT Perdana Transline Logistik Surabaya. Sebagai perusahaan yang bergerak di sektor jasa logistik dan freight forwarding, instansi ini dicirikan oleh ritme operasional yang cepat, tekanan waktu yang tinggi (high time-pressure), serta tuntutan akurasi dokumen kepabeanan yang ketat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus eksplanatoris. Data primer dihimpun melalui observasi partisipan aktif selama masa magang kerja dan wawancara mendalam (in-depth interview) bersama supervisor operasional serta staf pelaksana dokumen. Teknik analisis data menerapkan model interaktif Miles dan Huberman, sedangkan pengujian keabsahan data didasarkan pada kriteria trustworthiness Lincoln dan Guba. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan gaya kepemimpinan demokratis-partisipatif yang dikombinasikan dengan pemenuhan faktor motivasi higienis dan motivator menjadi instrumen krusial dalam mereduksi stres kerja. Sinergi manajerial ini terbukti meningkatkan kinerja karyawan melalui minimalisasi kesalahan input data dokumen, percepatan handling time, serta penguatan koordinasi antara tim kantor dan tim lapangan di pelabuhan.

Kata Kunci: Gaya Kepemimpinan, Motivasi Kerja, Kinerja Karyawan, Industri Logistik, MSDM.

Abstract

This study aims to analyze the contribution of leadership style and the dynamics of staff work motivation in influencing employee performance, both collectively and individually, at PT Perdana Transline Logistik Surabaya. As a company engaged in the logistics and freight forwarding services sector, this institution is characterized by a fast-paced operational rhythm, high time pressure, and strict demands for customs document accuracy. This research employed a descriptive qualitative approach with an explanatory case study method. Primary data were collected through active participant observation during internships and in-depth interviews with operational supervisors and document processing staff. Data analysis employed the Miles and Huberman interactive model, while data validity was tested using the Lincoln and Guba trustworthiness criteria. The results indicate that the application of a

democratic-participatory leadership style, combined with the fulfillment of hygiene and motivator motivational factors, is a crucial instrument in reducing work stress. This managerial synergy has been proven to improve employee performance by minimizing document data input errors, accelerating handling times, and strengthening coordination between office and field teams at the port.

Keywords : Leadership Style, Work Motivation, Employee Performance, Logistics Industry, Human Resources.

LATAR BELAKANG

Dalam era perdagangan global dan integrasi rantai pasok (supply chain) modern, sektor industri logistik dan freight forwarding memegang peranan vital sebagai urat nadi kelancaran arus barang. Kota Surabaya, sebagai pusat maritim dan gerbang ekonomi utama untuk wilayah Indonesia Timur, menjadi lokus pertumbuhan bagi berbagai perusahaan penyedia jasa logistik, termasuk PT Perdana Transline Logistik Surabaya. Perusahaan ini bergerak dalam bidang penanganan kargo, pengurusan dokumen kepabeanan (customs clearance), serta mediasi transportasi multimoda. Karakteristik utama dari operasional harian industri logistik adalah kompleksitas birokrasi, ketergantungan pada jadwal pelayaran, serta risiko denda (demurrage) akibat keterlambatan administratif. Kondisi ini menuntut efisiensi dan ketepatan kerja yang sangat tinggi dari setiap lini karyawan.

Dalam lingkungan bisnis yang penuh dengan tekanan waktu ini, aset terpenting organisasi terletak pada modal manusia (human capital). Kinerja karyawan (employee performance) menjadi penentu utama apakah perusahaan mampu mempertahankan kepercayaan klien atau justru mengalami kemunduran akibat komplain operasional. Berdasarkan prinsip Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM), kinerja seorang karyawan tidak berdiri sendiri, melainkan fungsi dari bagaimana mereka diarahkan oleh otoritas formal (Gaya Kepemimpinan) serta derajat kekuatan dorongan psikologis internal mereka untuk menyelesaikan tugas (Motivasi Kerja).

Selama menjalani program magang di PT Perdana Transline Logistik Surabaya, peneliti mengamati adanya dinamika performa kerja yang sangat fluktuatif, terutama ketika memasuki fase peak season (musim padat pengiriman) atau fase closing dokumen akhir bulan. Pada periode kritis tersebut, volume dokumen kepabeanan—seperti Bill of Lading (B/L), Delivery Order (D/O), dan Pemberitahuan Impor Barang (PIB)—mengalami lonjakan tajam. Penumpukan beban kerja ini secara otomatis meningkatkan eskalasi stres kerja karyawan.

Dampak dari tekanan target waktu ini kerap memicu hambatan koordinasi dan miskomunikasi, khususnya antara staf administrasi dokumen di kantor pusat dengan staf lapangan (runner) yang bertugas melakukan rekonsiliasi fisik di kawasan pabean Tanjung Perak. Peneliti mengidentifikasi bahwa efektivitas penyelesaian masalah sangat bergantung pada bagaimana pimpinan operasional mengarahkan bawahannya. Ketika instruksi diberikan secara kaku dan searah, karyawan cenderung cemas membuat kesalahan administrasi sehingga ritme kerja melambat. Sebaliknya, saat ruang diskusi dibuka, karyawan bekerja secara lebih tanggap dan fleksibel. Fenomena ini menunjukkan perlunya sebuah kajian ilmiah

untuk menganalisis bagaimana gaya kepemimpinan dan motivasi kerja berinteraksi dalam membentuk kinerja karyawan di PT Perdana Transline Logistik Surabaya.

Selama menjalani program magang di PT Perdana Transline Logistik Surabaya, peneliti mengamati adanya dinamika performa kerja yang sangat fluktuatif, terutama ketika memasuki fase peak season (musim padat pengiriman) atau fase closing dokumen akhir bulan. Pada periode kritis tersebut, volume dokumen kepabeanan—seperti Bill of Lading (B/L), Delivery Order (D/O), dan Pemberitahuan Impor Barang (PIB)—mengalami lonjakan tajam. Penumpukan beban kerja ini secara otomatis meningkatkan eskalasi stres kerja karyawan. Dampak dari tekanan target waktu ini kerap memicu hambatan koordinasi dan miskomunikasi, khususnya antara staf administrasi dokumen di kantor pusat dengan staf lapangan (runner) yang bertugas melakukan rekonsiliasi fisik di kawasan pabean Tanjung Perak. Peneliti mengidentifikasi bahwa efektivitas penyelesaian masalah sangat bergantung pada bagaimana pimpinan operasional mengarahkan bawahannya. Ketika instruksi diberikan secara kaku dan searah, karyawan cenderung cemas membuat kesalahan administrasi sehingga ritme kerja melambat. Sebaliknya, saat ruang diskusi dibuka, karyawan bekerja secara lebih tanggap dan fleksibel. Fenomena ini menunjukkan perlunya sebuah kajian ilmiah untuk menganalisis bagaimana gaya kepemimpinan dan motivasi kerja berinteraksi dalam membentuk kinerja karyawan di PT Perdana Transline Logistik Surabaya.

TIPE ARTIKEL

Gaya kepemimpinan adalah pola perilaku, interaksi, dan strategi manajerial yang diterapkan oleh seorang pemimpin secara konsisten dalam upaya memengaruhi, mengarahkan, dan mengoordinasikan aktivitas bawahannya demi mencapai tujuan organisasi (Robbins & Judge, 2017). Menurut Gary Yukl (2013), kepemimpinan dapat ditinjau melalui pendekatan berorientasi hubungan (relations-oriented) dan berorientasi tugas (task-oriented). Dalam industri logistik yang sarat akan target kecepatan, gaya kepemimpinan demokratis-partisipatif dinilai lebih efektif karena melibatkan bawahan dalam proses pengambilan keputusan (participative decision-making). Hal ini mampu membangun komitmen psikologis yang lebih kokoh pada diri karyawan dan mengurangi tekanan emosional di bawah beban kerja yang berat. Gaya kepemimpinan adalah pola perilaku, interaksi, dan strategi manajerial yang diterapkan oleh seorang pemimpin secara konsisten dalam upaya memengaruhi, mengarahkan, dan mengoordinasikan aktivitas bawahannya demi mencapai tujuan organisasi (Robbins & Judge, 2017). Menurut Gary Yukl (2013), kepemimpinan dapat ditinjau melalui pendekatan berorientasi hubungan (relations-oriented) dan berorientasi tugas (task-oriented). Dalam industri logistik yang sarat akan target kecepatan, gaya kepemimpinan demokratis-partisipatif dinilai lebih efektif karena melibatkan bawahan dalam proses pengambilan keputusan (participative decision-making). Hal ini mampu membangun komitmen psikologis yang lebih kokoh pada diri karyawan dan mengurangi tekanan emosional di bawah beban kerja yang berat.

Motivasi kerja merepresentasikan kekuatan pendorong psikologis yang menginisiasi, mengarahkan, dan mempertahankan intensitas perilaku kerja karyawan (McShane & Von Glinow, 2018). Kajian kualitatif ini mengadopsi Teori Dua Faktor dari Frederick Herzberg, yang membagi kondisi lingkungan kerja ke dalam dua stimulus:

1. Faktor Higienis (Hygiene Factors/Extrinsic): Mencakup kebijakan perusahaan, kondisi fisik lingkungan kerja, hubungan interpersonal, dan struktur kompensasi/insentif lembur. Jika faktor ekstrinsik ini tidak terpenuhi, karyawan akan mengalami ketidakpuasan kerja (job dissatisfaction).
2. Faktor Motivator (Intrinsic Factors): Mencakup pencapaian prestasi (achievement), pengakuan (recognition), dan tanggung jawab (responsibility). Faktor intrinsik inilah yang secara aktif menggerakkan energi psikologis karyawan untuk menghasilkan kinerja optimal.

Kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2016) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam industri freight forwarding, kinerja karyawan dievaluasi secara ketat melalui tiga indikator operasional:

- Administratif: Ketepatan pengisian manifes dan kesesuaian penetapan kode HS (Harmonized System) guna mencegah sanksi denda kepabeanan.
- Efisiensi Waktu: Kecepatan waktu penanganan berkas (handling time) terhitung sejak kapal bersandar hingga barang keluar dari gudang.
- Responsivitas: Kelenturan karyawan dalam bertukar informasi vertikal maupun horizontal guna mengantisipasi hambatan teknis di lapangan.

Motivasi kerja merepresentasikan kekuatan pendorong psikologis yang menginisiasi, mengarahkan, dan mempertahankan intensitas perilaku kerja karyawan (McShane & Von Glinow, 2018). Kajian kualitatif ini mengadopsi Teori Dua Faktor dari Frederick Herzberg, yang membagi kondisi lingkungan kerja ke dalam dua stimulus:

- Faktor Higienis (Hygiene Factors/Extrinsic): Mencakup kebijakan perusahaan, kondisi fisik lingkungan kerja, hubungan interpersonal, dan struktur kompensasi/insentif lembur. Jika faktor ekstrinsik ini tidak terpenuhi, karyawan akan mengalami ketidakpuasan kerja (job dissatisfaction).
- Faktor Motivator (Intrinsic Factors): Mencakup pencapaian prestasi (achievement), pengakuan (recognition), dan tanggung jawab (responsibility). Faktor intrinsik inilah yang secara aktif menggerakkan energi psikologis karyawan untuk menghasilkan kinerja optimal.

Kinerja karyawan menurut Mangkunegara (2016) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dalam industri freight forwarding, kinerja karyawan dievaluasi secara ketat melalui tiga indikator operasional:

- Akurasi Administratif: Ketepatan pengisian manifes dan kesesuaian penetapan kode HS (Harmonized System) guna mencegah sanksi denda kepabeanan.
- Efisiensi Waktu: Kecepatan waktu penanganan berkas (handling time) terhitung sejak kapal bersandar hingga barang keluar dari gudang.
- Responsivitas: Kelenturan karyawan dalam bertukar informasi vertikal maupun horizontal guna mengantisipasi hambatan teknis di lapangan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus (case study). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini ingin menangkap makna secara mendalam, mengeksplorasi interaksi sosial sehari-hari, dan memahami fenomena kepemimpinan serta motivasi langsung dari perspektif para aktor organisasi (staf dan pimpinan) tanpa membatasi jawaban mereka dalam angka-angka statistik. Penelitian ini dilakukan di lingkungan kerja PT Perdana Transline Logistik, Surabaya, pada periode pelaksanaan magang kerja semester genap tahun 2026.

Penentuan subjek informan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu memilih personel yang terlibat langsung dalam mata rantai operasional inti perusahaan. Informan terdiri dari 1 Supervisor Operasional (mewakili level manajemen) dan 3 Staf Pelaksana (mewakili bagian dokumen kepabeanan, administrasi operasional, dan *runner* lapangan).

Data dikumpulkan melalui tiga metode triangulasi: observasi partisipan aktif selama 3 bulan masa magang, wawancara mendalam semi-terstruktur, dan studi dokumentasi berkas profil serta SOP perusahaan. Proses pengolahan data menerapkan model interaktif Miles dan Huberman, meliputi reduksi data, penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan.Informan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang:

- Informan 1 (INF-1): Supervisor Divisi Operasional Logistik (Representasi Otoritas Manajemen).
- Informan 2 (INF-2): Staf Senior Bagian Dokumen dan Kepabeanan (Masa kerja 4 tahun).
- Informan 3 (INF-3): Staf Junior Administrasi Operasional (Masa kerja 1 tahun).
- Informan 4 (INF-4): Staf Lapangan (Runner Kepabeanan di Area Pelabuhan Tanjung Perak).

Untuk menjamin hasil analisis data kualitatif ini objektif, valid, dan tepercaya (trustworthy), peneliti menerapkan empat pilar pengujian keabsahan data kualitatif berdasarkan formulasi klasik Lincoln dan Guba (1985):

- Kredibilitas (Credibility): Kriteria ini menguji derajat akurasi hasil penelitian dengan kenyataan di lapangan. Peneliti mencapainya melalui perpanjangan masa pengamatan (prolonged engagement) di kantor selama 3 bulan penuh, melakukan triangulasi sumber data (membandingkan data hasil wawancara antara pihak manajemen, staf senior, staf junior, dan staf lapangan), serta melakukan member check (menyerahkan kembali draf transkrip wawancara tertulis kepada para informan untuk memastikan tidak ada kekeliruan kutipan).
- Transferabilitas (Transferability): Kriteria ini menguji apakah hasil penelitian ini dapat diaplikasikan pada konteks lain. Peneliti menyusun laporan dengan teknik deskripsi yang kaya dan tebal (thick description), menguraikan secara rinci konteks operasional industri logistik di Surabaya serta iklim internal PT Perdana Transline Logistik Surabaya, sehingga pembaca dapat menilai tingkat kemiripan situasi jika ingin menerapkan model ini di organisasi sejenis.
- Dependabilitas (Dependability): Kriteria ini merujuk pada konsistensi proses riset. Peneliti menyediakan jalur audit (audit trail) yang transparan, mendokumentasikan seluruh kronologi metodologi riset secara runut, mulai dari rumusan masalah, penyusunan draf

pertanyaan wawancara, catatan lapangan mentah, hingga logika pembentukan tema analisis.

- Konfirmabilitas (Confirmability): Kriteria ini merujuk pada aspek netralitas ilmiah. Peneliti memastikan bahwa interpretasi data dan kesimpulan akhir yang ditarik murni bersumber dari untaian kalimat orisinal para informan serta fakta otentik di lapangan, bebas dari kontaminasi bias subjektif, asumsi sepihak, atau preferensi personal peneliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Guna menyajikan fakta mentah yang otentik di lapangan, berikut dilampirkan transkrip verbatim berkode dari hasil wawancara bersama para informan kunci mengenai variabel penelitian:

1. Kode Data: W/INF-1/Gaya-Kepemimpinan
   "Bagi saya pribadi, mengelola divisi operasional logistik di Surabaya ini tekanan mentalnya sangat tinggi karena pergerakan di lapangan itu per menit, bukan per hari. Kalau saya menerapkan gaya militer yang otoriter atau kaku, anak-anak operasional di bawah pasti tertekan dan ketakutan. Dampaknya malah bahaya, mereka bisa sering salah ketik kode barang di dokumen manifes karena grogi. Makanya, saya selalu memposisikan diri sebagai rekan diskusi. Setiap briefing pagi, saya tidak Cuma kasih instruksi, tapi selalu tanya: 'Ada kendala apa kemarin di pelabuhan atau di sistem bea cukai? Mari kita cari solusinya bersama'." (Informan 1, Supervisor Operasional).
2. Kode Data: W/INF-2/Respon-Pimpinan
   "Pak Supervisor itu tipenya terbuka sekali. Pernah saya salah menginput data berat tonase barang pada Pemberitahuan Impor Barang (PIB) yang aslinya kritis karena bisa kena denda. Begitu saya lapor dengan gemetaran, beliau tidak langsung marah atau menyalahkan saya di depan umum. Beliau langsung bilang: 'Oke, tenangkan diri dulu, mari kita buka sistemnya, kita buat nota revisi ke bea cukai sebelum datanya terkunci otomatis'. Hal seperti itu yang membuat kami merasa diayomi." (Informan 2, Staf Senior Dokumen)
3. Kode Data: W/INF-3/Motivasi-Higienis
   "Kerja di logistik ini memang melelahkan, apalagi kalau masuk akhir bulan pas closing manifes, kita pasti lembur sampai malam. Tapi yang bikin saya dan anak-anak junior lainnya betah bertahan di PT Perdana Transline ini adalah suasananya. Senior di sini (INF-2) tidak pelit ilmu, mau mengajari dari nol. Selain itu, perhitungan uang lemburan kami keluar secara transparan, adil, dan tepat waktu setiap bulannya. Lingkungan kerja di sini sangat kekeluargaan." (Informan 3, Staf Junior Administrasi).
4. Kode Data: W/INF-4/Kinerja-Koordinasi

Variabel Kualitatif	Aspek Teoretis yang Digali	Target Data di Lapangan
Gaya Kepemimpinan (X_1)	Demokratis - Partisipatif (Likert & Yukl)	1. Mekanisme penanganan komplain operasional. 2. Toleransi pimpinan terhadap kesalahan administrasi awal. 3. Ruang diskusi dan umpan balik staf saat briefing.
Motivasi Kerja (X_2)	Teori Dua Faktor (Herzberg)	1. Hygiene: Transparansi upah lembur, keakraban rekan kerja. 2. Motivator: Kebanggaan meloloskan dokumen sulit, pujian atasan.
Kinerja Tim (Y)	Produktivitas Kelompok (Katzenbach & Smith)	1. Kecepatan handling time manifes dokumen ekspor-impor. 2. Soliditas koordinasi staf kantor vs staf pelabuhan.

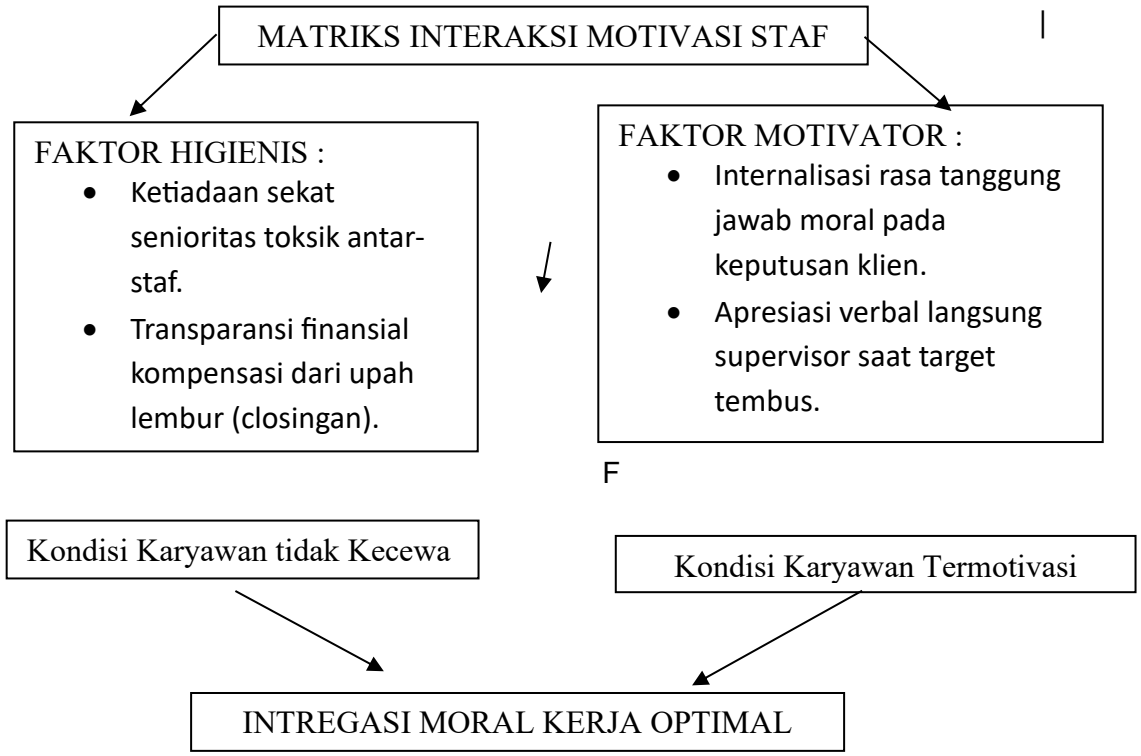
“Saya yang bertugas di lapangan (Pelabuhan Tanjung Perak) merasakan betul kalau koordinasi antara orang lapangan dengan orang kantor administrasi itu adalah nyawa dari kecepatan clearance barang. Kalau ada berkas fisik yang kurang di pelabuhan atau tiba-tiba kargo kena penahanan jalur merah, saya tinggal telepon orang kantor pusat. Karena pola komunikasi dengan atasan lancar, orang kantor langsung gerak cepat menyiapkan dokumen revisi tanpa ada drama saling melempar kesalahan. Kami bekerja sebagai satu kesatuan tim yang utuh.” (Informan 4, Staf Lapangan/Runner).

Berdasarkan hasil kondensasi data wawancara dan observasi berkala, struktur manajerial tingkat menengah di PT Perdana Transline Logistik secara konsisten mengejawantahkan Gaya Kepemimpinan Demokratis-Partisipatif. Pola kepemimpinan ini ditandai oleh adanya saluran komunikasi dua arah (two-way communication) yang bersifat horizontal dan inklusif. Di dalam industri jasa pengiriman barang yang dikepung oleh tenggat waktu ketat, pimpinan operasional tidak mengadopsi pendekatan instruksional mutlak, melainkan berperan aktif sebagai fasilitator penyelesaian konflik (conflict resolution facilitator).

Fenomena kepemimpinan ini terekam dari bagaimana pimpinan merespons human error yang dilakukan oleh staf pelaksana. Ketika terjadi kesalahan penginputan kode barang (HS Code) pada dokumen kepabeanan yang berpotensi memicu denda administrasi dari instansi bea cukai, pimpinan tidak memberikan sanksi punitif destruktif. Sebaliknya, pemimpin mengisolasi masalah tersebut, memanggil staf terkait, dan memimpin analisis bersama untuk merumuskan nota revisi.

Tindakan manajerial ini selaras dengan teori kepemimpinan hubungan dari Gary Yukl (2013), yang menyatakan bahwa pemimpin yang memberikan dukungan emosional dan pengakuan intelektual kepada bawahan akan membangun psychological safety (rasa aman secara psikologis) di tempat kerja. Dampak langsung dari rasa aman ini adalah meningkatnya keberanian staf untuk melaporkan kendala operasional secara dini sebelum masalah tersebut membesar dan merugikan keuangan perusahaan.

Analisis terhadap tingkat determinasi kerja staf pelaksana di PT Perdana Transline Logistik menunjukkan adanya pemenuhan yang berimbang antara faktor higienis (ekstrinsik) dan faktor motivator (intrinsik) sesuai postulat Frederick Herzberg.



Faktor Higienis (Ekstrinsik): Riset mengidentifikasi bahwa variabel hubungan interpersonal antar-karyawan memegang peran sentral sebagai faktor higienis. Lingkungan internal perusahaan terbebas dari kultur senioritas yang menghambat transfer pengetahuan. Staf senior (INF-2) bertindak sebagai mentor bagi staf junior (INF-3). Selain itu, aspek keamanan finansial berupa pencairan upah lembur yang dihitung secara matematis transparan memberikan kepastian keadilan distributif bagi karyawan. Terpenuhinya faktor ekstrinsik ini berhasil mereduksi kejenuhan kerja (job burnout) dan mencegah timbulnya intensi keluar dari perusahaan (turnover intention).

Pemenuhan Faktor Motivator (Intrinsik): Motivasi sejati staf terstimulasi ketika mereka berhasil menyelesaikan skema pengurusan dokumen kepabeanan yang memiliki tingkat

kerumitan birokrasi tinggi. Keberhasilan meloloskan kontainer milik klien dari penahanan pelabuhan memunculkan rasa pencapaian prestasi (sense of achievement) yang mendalam pada diri staf. Bentuk motivasi intrinsik ini semakin diperkuat oleh adanya kebiasaan pimpinan yang memberikan pengakuan lisan (verbal recognition) di depan forum briefing atas dedikasi staf.

Ketika gaya kepemimpinan demokratis berinteraksi secara simultan dengan motivasi kerja staf yang berada pada level optimal, tercipta sebuah akselerasi positif yang mendongkrak performa kolektif tim pada PT Perdana Transline Logistik. Implikasi konkrit tersebut termanifestasi ke dalam tiga dimensi performa:

- Reduksi Angka Kesalahan Dokumen (Peningkatan Kualitas)
  Atmosfer keterbukaan komunikasi yang diinisiasi oleh pimpinan mengikis ketakutan staf akan sanksi. Implikasinya, muncul mekanisme kendali mutu internal secara mandiri (self-regulatory quality control) di dalam kelompok. Sebelum sebuah dokumen manifes ekspor-impor difinalisasi ke dalam sistem digital kepabeanan, sesama rekan kerja secara sukarela melakukan penelaahan silang (cross-examination). Semangat kerja sama ini menekan tingkat kesalahan data entry hingga mendekati angka nol persen (zero-defect orientasi).
- Akselerasi Kecepatan Clearance Waktu (Efisiensi Kuantitatif)
  Motivasi kerja intrinsik yang tinggi melahirkan kemandirian bertindak pada tim operasional (self-directed work team). Tanpa perlu diinstruksikan secara berulang oleh supervisor, staf administrasi kantor secara proaktif langsung mentransmisikan data digital begitu mendapat notifikasi kedatangan kapal. Pada saat yang sama, staf lapangan (runner) langsung bergerak melakukan koordinasi fisik dengan otoritas pelabuhan. Pemangkasan sekat birokrasi internal ini mempercepat durasi keseluruhan handling time dokumen perusahaan, sehingga meningkatkan produktivitas kuantitas berkas yang diselesaikan per bulan.
- Stimulasi Perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB)
  Dampak paling fundamental dari perpaduan kepemimpinan suportif dan motivasi kekeluargaan ini adalah suburnya perilaku Organizational Citizenship Behavior (OCB) di antara staf. Ketika salah satu lini divisi operasional mengalami penumpukan beban kerja akibat kedatangan kargo pesanan klien secara simultan (peak season), anggota tim dari divisi lain secara spontan mengambil alih beban administratif tersebut tanpa menuntut kompensasi finansial seketika. Iklim gotong royong dan kesadaran mengutamakan kepentingan kelompok inilah yang menjadi pilar utama tingginya ketahanan dan kinerja tim PT Perdana Transline Logistik dalam memuaskan ekspektasi para pengguna jasa.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis kualitatif deskriptif dan pembahasan mendalam mengenai studi kasus pada PT Perdana Transline Logistik Surabaya. Pimpinan operasional (Supervisor) berhasil mengimplementasikan gaya kepemimpinan demokratis-partisipatif yang

mengedepankan komunikasi dua arah, menciptakan rasa aman psikologis bagi karyawan di tengah industri logistik yang bertekanan tinggi.
Motivasi kerja karyawan ditopang secara seimbang oleh faktor higienis (suasana kekeluargaan dan transparansi upah lembur) serta faktor motivator (kebanggaan profesi dan pengakuan dari atasan). Sinergi kedua faktor tersebut berkontribusi langsung pada peningkatan kinerja karyawan, yang ditunjukkan oleh tingginya akurasi pengerjaan dokumen berkas kepabeanan, kecepatan penanganan kendala, serta solidnya koordinasi operasional antara tim kantor dan tim lapangan.

Bagi Manajemen Perusahaan: Disarankan agar gaya kepemimpinan demokratis ini dipertahankan, namun tetap dikombinasikan dengan ketegasan SOP guna mengantisipasi kelengahan staf saat volume pengiriman sedang rendah. Perusahaan juga perlu memberikan pelatihan berkala bagi karyawan junior mengenai pembaruan sistem IT logistik nasional agar kompetensi teknis tim selalu merata.
Bagi Penelitian Selanjutnya: Mengingat penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan keterbatasan jumlah informan pada satu instansi, peneliti selanjutnya disarankan untuk menguji hubungan variabel-variabel ini menggunakan metode kuantitatif (analisis regresi linear berganda dengan kuesioner skala Likert) pada populasi perusahaan freight forwarding yang lebih luas di Surabaya guna mendapatkan hasil signifikansi secara statistik matematis.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur saya panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan artikel kegiatan magang di PT Perdana Transline Logistik ini tepat pada waktunya. artikel ini disusun sebagai salah satu syarat akademis dalam menyelesaikan program studi Manajemen serta sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan praktik magang yang telah dilaksanakan selama 90 Hari/3 Bulan. Artikel ini bertujuan untuk memaparkan hasil observasi, pengalaman praktis, dan analisis mendalam mengenai dinamika operasional di industri freight forwarding dan logistik internasional yang saya jalani secara langsung di lapangan.

Selama masa magang, saya mendapatkan banyak kesempatan untuk mempelajari alur kerja manajemen rantai pasok, pengurusan dokumen ekspor-impor, hingga koordinasi operasional yang sangat kompleks. Terselesaikannya artikel ini tentu tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pimpinan dan seluruh staf PT Perdana Transline Logistik yang telah menerima saya dengan hangat, berbagi ilmu profesional, serta memberikan bimbingan yang sangat berharga selama penulis bertugas di divisi operasional. Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada Dosen Pembimbing Ibu Sri Wahyuni, SE.,MM. yang telah memberikan arahan dan saran demi kesempurnaan laporan ini.

Saya menyadari bahwa artikel ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki. Namun, saya berharap agar laporan ini dapat memberikan manfaat, baik sebagai referensi bagi rekan-rekan mahasiswa lainnya maupun sebagai masukan bagi perusahaan. Saya sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak guna perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga

pengalaman magang ini dapat menjadi bekal yang kuat bagi penulis dalam menempuh karier profesional di bidang manajemen logistik nantinya.

DAFTAR PUSTAKA

Andika, B. (2022). Gaya Kepemimpinan Direktif Pada Industri Manufaktur. Jurnal Psikologi Industri, 4(2), 88–99.
Asosiasi Logistik Indonesia. (2024). Laporan Kinerja Logistik Nasional 2024. ALI Press.
Bazeley, P., & Jackson, K. (2013). Qualitative Data Analysis With Nvivo (2nd Ed.). SAGE Publications.
Bernardin, H. J., & Russell, J. E. A. (2013). Human Resource Management: An Experiential Approach. Mcgraw-Hill.
Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). Research Design: Qualitative, Quantitative, And Mixed Methods Approaches (5th Ed.). SAGE Publications.
Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
Herzberg, F. (1959). The Motivation To Work. John Wiley & Sons.
House, R. J. (1971). A Path-Goal Theory Of Leader Effectiveness. Administrative Science Quarterly, 16(3), 321–339.
Katzenbach, J. R., & Smith, D. K. (2015). The Wisdom Of Teams: Creating The High-Performance Organization. Harvard Business Review Press.
Lestari, D. (2024). Motivasi Kerja Dan Dampaknya Pada Produktivitas Karyawan JNE. Jurnal Logistik Indonesia, 2(2), 112–125.
Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). Naturalistic Inquiry. SAGE Publications.
Luthans, F. (2011). Organizational Behavior: An Evidence-Based Approach. Mcgraw-Hill.
Mangkunegara, A. A. P. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. PT Remaja Rosdakarya.
Mathis, R. L., & Jackson, J. H. (2019). Human Resource Management (15th Ed.). Cengage.
Mcshane, S. L., & Von Glinow, M. A. (2018). Organizational Behavior (8th Ed.). Mcgraw-Hill Education.
Miles, M. B., & Huberman, A. M. (2014). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3rd Ed.). SAGE Publications.
Pratama, Y. (2024). Peran Insentif Terhadap Loyalitas Kurir Last Mile. Jurnal Ekonomi SDM, 6(1), 15–29.
Putra, R. (2022). Determinan Kinerja Perusahaan Ekspedisi Di Jawa Timur. Jurnal Ilmu Administrasi, 10(3), 201–218.
Rahmawati, S. (2023). Efektivitas Briefing Pagi Terhadap On-Time Delivery J&T Express. Jurnal Bisnis & Manajemen, 7(1), 33–47.
Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). Organizational Behavior (17th Ed.). Pearson.
Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). Organizational Behavior (18th Ed.). Pearson.
Sari, N. (2023). Turnover Intention Di Perusahaan 3PL Surabaya. Jurnal Riset Manajemen, 8(2), 75–89.
Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Alfabeta.

Wibowo, A. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Kurir Sicepat. Jurnal Manajemen Transportasi, 5(1), 45–60.
Yukl, G. (2013). Leadership In Organizations (8th Ed.). Pearson.