

Identifikasi Faktor Keterlambatan Pengiriman Barang di PT.Hunindo

Jaya Sejati Menggunakan Metode *SWOT* dan *Fishbone*

ARTIKEL SKRIPSI



Oleh:

Jacintha Soraya

4132001058

**PROGRAM STUDI LOGISTIK PERDAGANGAN INTERNATIONAL
JURUSAN MANAJEMEN BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BATAM
BATAM
2024**

LEMBAR PENGESAHAN ARTIKEL SKRIPSI

**IDENTIFIKASI FAKTOR KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG
DI PT. HUNINDO JAYA SEJATI**

Oleh:

**JACINTHA SORAYA
4132001058**

Mahasiswa



**(Jacintha Soraya)
4132001058**

**Menyetujui,
Dosen Pembimbing**



**(Ayu Puspitasari,
S.E.,M.Si)
NIK : 119217**

IDENTIFIKASI FAKTOR KETERLAMBATAN PENGIRIMAN BARANG DI PT. HUNINDO JAYA SEJATI MENGGUNAKAN METODE SWOT DAN FISHBONE

Jacintha Soraya¹, Ayu Puspitasari²

¹Mahasiswa Program Studi Logistik Perdagangan Internasional

²Dosen Jurusan Manajemen Bisnis

e-mail: jacinthasoraya74947@gmail.com

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor keterlambatan pengiriman barang di PT. Hunindo Jaya Sejati, merekomendasikan strategi peningkatan kinerja pengiriman di PT. Hunindo Jaya Sejati dan mengetahui capaian kinerja di PT. Hunindo Jaya Sejati. Dari hasil riset yang dilakukan, dapat diketahui bahwa faktor penyebab keterlambatan pengiriman disebabkan oleh kinerja sales dan admin yang kurang optimal dalam proses pengiriman barang. Selain itu pengadaan alat angkut dan kelengkapan dalam pengiriman barang menjadi salah satu faktor keterlambatan pengiriman. Berdasarkan hasil analisis kinerja melalui SWOT dapat ditarik kesimpulan bahwa proses pengiriman barang di PT. Hunindo Jaya Sejati memiliki skor matriks IFE = 0.695, sedangkan faktor eksternal dengan nilai EFE = 0,410. Nilai tersebut menunjukkan bahwa PT. Hunindo Jaya Sejati dapat lebih memperhatikan dan mencari jalan keluar untuk menangani kelemahan-kelemahan yang ada dalam proses pengiriman barangnya kepada customer dan memanfaatkan peluang yang ada untuk menghindari ancaman eksternal.

Kata Kunci : *Keterlamabatan pengiriman, SWOT, Fishbone*

This research aims to identify factors of late delivery of goods at PT. Hunindo Jaya Sejati, recommends a strategy to improve delivery performance at PT. Hunindo Jaya Sejati and find out the performance achievements at PT. Hunindo Jaya Sejati. From the results of the research conducted, it can be seen that the factors causing delivery delays are caused by less than optimal sales and admin performance in the goods delivery process. Apart from that, the procurement of transportation equipment and equipment for sending goods is one of the factors for delays in delivery. Based on the results of performance analysis via SWOT, it can be concluded that the goods delivery process at PT. Hunindo Jaya Sejati has an IFE matrix score = 0.695, while external factors have an EFE value = 0.410. This value shows that PT. Hunindo Jaya Sejati can pay more attention and look for solutions to overcome the weaknesses that exist in the process of delivering goods to customers and take advantage of existing opportunities to avoid external threats.

Key words: *Delay factors, SWOT, Fishbone.*

1. Pendahuluan

Logistik, atau industri pengiriman barang, memiliki peran yang sangat vital dalam bisnis karena berkaitan dengan pengiriman barang kepada pelanggan dari perusahaan (Setiadi, 2014). Perusahaan bisa mempersiapkan dan mengawasi proses distribusi barang agar sampai ke pelanggan dengan cepat dan tepat menggunakan pengetahuan logistik. Dianggap sebagai tingkat kecepatan pelayanan yang disediakan oleh perusahaan, ketersediaan layanan yang mudah diakses oleh konsumen. Akurat berarti bahwa sebuah perusahaan dapat memenuhi pesanan pelanggan tanpa kekurangan apapun.

Menurut siahaya (2013), aspek penting yang harus difokuskan oleh penyedia jasa angkutan barang adalah kecepatan dan ketepatan waktu dalam pengiriman barang, agar barang tiba tepat waktu dan dalam kondisi baik sesuai dengan jadwal pengiriman. Produksi mandiri adalah rasio seberapa efektif suatu organisasi (atau individu, industry, atau negara) mengubah sumber daya input (bahan, mesin, tenaga kerja, dll.) menjadi barang dan jasa. Kunci keberhasilan dalam industri pengiriman barang adalah waktu yang efisien, baik dalam melayani pelanggan maupun dalam proses pengemasan barang untuk pengiriman tepat waktu. Pengelolaan bahan juga berdampak pada tingkat produktivitas yang sama. Kesalahan dalam pemilihan material handling biasanya berdampak signifikan terhadap produktivitas. Material handling dalam bisnis jasa barang penting bagi pengorganisasian pengiriman barang dari konsumen. Material handling berperan pada saat barang tiba dari jasa pengiriman menuju Gudang untuk selanjutnya disortir dan kemudian dikirim ke tempat tujuan. Kesulitan juga timbul karena tidak ada sarana untuk melakukan pengangkutan barang, menyebabkan penundaan dalam proses pengolahan barang yang seharusnya dilakukan tepat waktu.

Menurut Echols dan Shadily (2013), istilah "keterlambatan" mengacu pada kata "penundaan" dan "reaksi yang lambat", sehingga dapat disimpulkan bahwa keterlambatan adalah penundaan yang disebabkan oleh reaksi yang lambat, yang dapat menyebabkan penundaan suatu kegiatan dan memiliki efek berantai. Metode transportasi material yang salah terpilih dapat mengakibatkan biaya logistik yang signifikan dan berdampak negatif terhadap keuntungan perusahaan, oleh karena itu perusahaan membutuhkan investasi dalam pemrosesan bahan. Saat ini investasi pada peralatan *material handling*

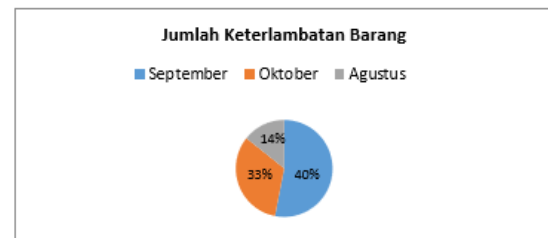
dilihat menggunakan pemrosesan data untuk menunjukkan apakah investasi tersebut menguntungkan atau tidak. Menurut Kholil (2012), alat berat digunakan dengan tujuan untuk mempermudah manusia dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga hasil yang diinginkan dapat dicapai dengan lebih efisien dan cepat.

Tabel 1 Alat Angkut Material

No.	Alat Angkut	Kapasitas Alat Angkut	Jumlah
1	Trolley	12 – 13 Kg	1
2	Box	5 Kg	2

Sumber: Data Penelitian 2023

Berdasarkan masalah yang ada di PT. Hunindo Jaya Sejati salah satunya terlihat pada table 1 jumlah alat angkut material terdiri dari alat angkut trolley berjumlah 1 dan box berjumlah 2, oleh karena itu, sering terjadi keterlambatan pengiriman karena kurangnya penggunaan alat bantu pengiriman. Minimnya jumlah alat angkut berakibat pada keterlambatan pengiriman barang. Jumlah keterlambatan barang selama agustus hingga September 2023 dapat dilihat pada gambar 1 yaitu pada bulan September sebesar 40%, pada bulan oktober 33%, dan pada bulan agustus 14%.



Gambar 1 Diagram Jumlah Keterlambatan PT. Hunindo Jaya Sejati

Sumber: Data Penelitian 2023

Secara umum hampir seluruh kegiatan PT. Hunindo Jaya Sejati masih menggunakan tenaga manusia, namun hanya untuk beberapa kasus saja menggunakan alat bantu. Turner (2000) mendefinisikan diagram sebab-akibat sebagai diagram yang menunjukkan hubungan sebab akibat atau diagram alasan yang mungkin mendorong variasi dan masalah lainnya.

Ramadhani (2023) menjelaskan bahwa *fishbone* dapat dilihat dari aspek manusia, mesin, metode,

material, dan lingkungan. Aspek-aspek tersebut adalah penyebab keterlambatan pengiriman barang ke pelanggan. Faktor manusia terutama terkait dengan fakta bahwa proses pemindahan barang sebagian besar dilakukan secara manual yang menyebabkan pekerja kurang bertanggung jawab dan tidak berhati-hati dalam proses *packaging*. Alasan utama terkait mesin adalah karena proses pengangkutan barang masih mengandalkan tenaga manual dengan jumlah *trolley* yang terbatas dan hanya digunakan dalam situasi-situasi tertentu saja. Faktor metode adalah standar operasi prosedur (SOP) tidak digunakan dalam alur barang dan seluruh proses, sedangkan *SWOT* digunakan oleh penulis untuk memberikan solusi atas keterlambatan yang terjadi di PT. Hunindo Jaya Sejati. Yanuar & Tyas (2015) memaparkan hal-hal yang harus diketahui untuk memberikan solusi yaitu mengetahui kekuatan (*Strength*) yang dimiliki oleh perusahaan, mengetahui kelemahan (*Weakness*), mengetahui peluang (*Opportunity*), dan mengetahui ancaman (*Threats*) bagi perusahaan. Yulianti (2017) menjelaskan bahwa dengan adanya analisis *SWOT* maka manajemen dapat mengetahui apa yang menjadi peluang bagi perusahaan dan adanya ancaman yang mungkin timbul. Rangkuti (2015) menerangkan bahwa pemahaman yang baik mengenai strategi dan konsep-konsep lain yang berkaitan sangatlah penting untuk menentukan suksesnya strategi yang akan disusun, konsep-konsep tersebut antara lain meliputi:

- a) *Distinctive competence*: suatu perusahaan yang memiliki kekuatan yang tidak mudah ditiru oleh perusahaan pesaing, meliputi keahlian tenaga kerja dan kemampuan sumber daya.
- b) *Competitive advantage*: Kegiatan spesifik yang dikembangkan oleh perusahaan agar lebih unggul dibandingkan dengan pesaingnya. (Hermanto, 2016)

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengidentifikasi faktor penyebab keterlambatan pengiriman di PT. Hunindo Jaya Sejati, kemudian hasil penelitian bertujuan memberikan rekomendasi strategi peningkatan kinerja pengiriman di PT. Hunindo Jaya Sejati, terakhir bertujuan untuk mengetahui capaian kinerja di PT. Hunindo Jaya Sejati. Penelitian dilakukan hanya untuk mengetahui penyebab utama dari keterlambatan pengiriman barang di PT. Hunindo Jaya Sejati.

2. Tinjauan Literatur

Distribusi

Distribusi adalah serangkaian lembaga yang melakukan proses pendistribusian barang atau jasa kepada konsumen agar siap digunakan atau dikonsumsi. Pengedaran atau tempat adalah langkah mengalihkan produk dan perkhidmatan dari pengeluar kepada pembeli sasaran. Perantara yang terhubung langsung dengan konsumen dalam pasar produk konsumen adalah pengecer atau retailer dalam saluran distribusi. Menurut Cionander (2017), penyebaran yang efisien akan memudahkan aliran atau akses barang sehingga konsumen akan lebih mudah mendapatkan produknya. Selain itu, pembeli juga akan mendapatkan produk yang diinginkan tepat waktu. Menurut Dwi (2018), ada perbedaan dalam tujuan dan persepsi antara produsen dan konsumen yang menyebabkan kesenjangan, waktu, nilai, keragaman, dan kepemilikan produk. Dengan distribusi yang efisien dan efektif, perusahaan dapat menyeimbangkan hubungan antara produsen dan konsumen (Karundeng et al., 2018).

Just in time

Menurut Madianto (2016), *Just In Time* adalah suatu konsep bisnis yang unik dalam mengurangi waktu produksi baik dalam proses manufaktur maupun non manufaktur. Menurut Saputra (2014), *Just In Time* dikenal sebagai sebuah filosofi yang berusaha untuk menghapuskan semua bentuk pemborosan, yaitu kegiatan yang tidak menambah nilai, dan untuk semakin mengoptimalkan kegiatan yang menambah nilai.

Transportasi

Menurut Utomo (2010), transportasi adalah aktifitas yang melibatkan pemindahan barang dan manusia dari satu tempat ke tempat lain untuk memenuhi kebutuhan manusia melalui perubahan letak geografis barang dan orang yang menghasilkan transaksi. Dalam proses pengiriman barang, kendaraan ini memanfaatkan jalan raya dan jalan tol, beroperasi dengan armada seperti sepeda motor dan mobil van. Hambatan yang kerap ditemui dalam transportasi ini adalah keadaan jalan yang bisa menyebabkan kemacetan kapan saja. Hal ini akan menyebabkan keterlambatan pada pengiriman barang. Meskipun demikian, banyak masyarakat tertarik karena biaya pengiriman yang terjangkau. Terdapat beberapa konsekuensi dari keterlambatan pengiriman barang yang terjadi ketika menggunakan transportasi yaitu :

- a) Adanya Kesalahan dalam penulisan alamat

- b) Kurir yang kurang profesional
- c) Lalu lintas lambat atau macet
- d) Kerusakan transportasi

Fishbone

Menurut Juran dan Godfrey (1998), diagram tulang ikan adalah alat yang sangat berguna bagi manajemen organisasi untuk menyelidiki semua kemungkinan penyebab masalah yang terjadi. Penggunaan diagram tulang ikan dapat membantu dalam menemukan akar penyebab masalah serta memberikan saran solusi. Umumnya, pengiriman dan penerimaan barang dapat menimbulkan konflik yang melibatkan Man (Manusia), Material (Bahan Baku), Method (Metode), Environment (Lingkungan), dan Machine (Mesin). Diagram ikan ini bisa dipakai untuk menemukan asal-usul masalah.

- a) Menemukan sumber masalah yang ada.
- b) Mendapatkan gagasan-gagasan yang dapat menjadi solusi untuk menyelesaikan masalah.
- c) Mendukung dalam pelacakan dan penyelidikan lebih lanjut bukti-bukti.

Analisis SWOT

Analisis *SWOT* adalah metode perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) dalam suatu proyek atau suatu spekulasi bisnis. Falcone et al., (2020) menjelaskan bahwa keempat faktor itulah yang membentuk akronim *SWOT* (*strengths, weaknesses, opportunities, dan threats*). Proses ini melibatkan penentuan tujuan yang spesifik dari spekulasi bisnis atau proyek dan mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mendukung dan yang tidak dalam mencapai tujuan tersebut. Metode analisis *SWOT* ini digunakan oleh penulis untuk memberikan solusi atas keterlambatan yang terjadi di PT Hunindo Jaya Sejati. Hal yang harus diketahui untuk memberikan solusi yaitu mengetahui kekuatan (*Strength*) yang dimiliki oleh PT Hunindo Jaya Sejati, mengetahui kelemahan (*Weakness*), mengetahui peluang (*Opportunity*) dan mengetahui ancaman (*Threats*) bagi PT Hunindo Jaya Sejati.

Penyusunan dalam formula *SWOT* dengan menggunakan faktor eksternal dan internal yang *representative* adalah dengan menempatkan tahapan-tahapan sebagai berikut:

- a) Bobot Nilai
 - = Sangat Penting
 - 0.75= Penting

- 0.50= Standar
- 0.25= Tidak Penting
- 0.10= Sangat Tidak Penting

b) Rating Nilai

- 5= Sangat Penting
- 4= Penting
- 3= Netral
- 2= Tidak Baik
- 1= Sangat Tidak Baik

c) Skor Nilai

Untuk menentukan skor nilai akan dihitung dengan mempergunakan formula sebagai berikut:

$$(SN=BN.RN)$$

Keterangan:

SN= Skor Nilai

BN= Bobot Nilai

RN= Rating Nilai

3. Metode Penelitian

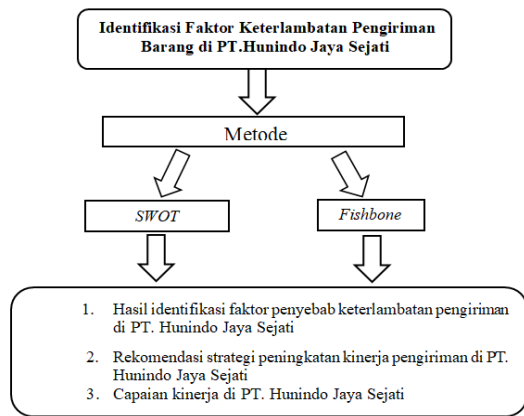
Penelitian ini mengadopsi pendekatan kualitatif dengan studi kasus sebagai pendekatan utamanya. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diselidiki melalui penggunaan analisis data deskriptif, seperti teks tertulis dan perilaku yang diamati dari peserta penelitian.

PT. Hunindo Jaya Sejati dipilih menjadi lokasi penelitian ini dilaksanakan. Melalui teknik *purposive sampling* terpilih 5 informan penelitian yang terdiri dari owner, HRD, bagian administrasi, sales pengiriman dan pengeluaran barang, dan karyawan PT. Hunindo Jaya Sejati. Teknik *purposive sampling* dipilih untuk memastikan bahwa sampel yang diambil merupakan individu yang memenuhi kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian yaitu proses pengiriman barang di PT. Hunindo Jaya Sejati.

Dalam penelitian ini digunakan metode wawancara dan observasi dalam mengumpulkan data penelitian. Teknik wawancara membantu peneliti memperoleh pemahaman mendalam tentang subjek yang diteliti sementara teknik observasi memungkinkan peneliti melihat dan memahami aktivitas sehari-hari informan dan kondisi lapangan yang terjadi.

Langkah-langkah dalam mengambil dan menganalisis data dimulai dengan melakukan studi lapangan untuk memahami situasi secara mendalam. Setelah itu, permasalahan yang muncul di lapangan diidentifikasi, dan tujuan penelitian ditetapkan. Kemudian, data penelitian dikumpulkan

untuk kemudian diolah dan dianalisis. Hasil analisis ini akan diinterpretasikan guna mendukung penarikan kesimpulan dan memberikan saran dalam penelitian.



Gambar 2 Kerangka Pemikiran

Sumber: Data Penelitian 2023

4. Hasil dan Pembahasan

1. Analisis faktor yang mempengaruhi kinerja keterlambatan pengiriman barang di PT. Hunindo Jaya Sehati

Dari seluruh data yang telah diperoleh selama penelitian, baik melalui tinjauan pustaka maupun penyajian data yang diperoleh selama penelitian di PT. Hunindo Jaya Sehati, melakukan wawancara mulai dari owner hingga karyawan administrasi dan sales. Kemudian setiap data dan fakta yang diperoleh akan dianalisis melalui interpretasi dan penguraian masalah yang terjadi di PT. Hunindo Jaya Sehati.

Hasil Identifikasi menggunakan *Fishbone*

Hasil dari identifikasi penyebab keterlambatan pengiriman barang melalui penelitian wawancara

kepada karyawan operasional dan observasi yang dilakukan penyusun mengenai Identifikasi Faktor Keterlambatan Pengiriman Barang di PT. Hunindo Jaya Sehati Menggunakan metode *Fishbone* disebabkan oleh beberapa faktor penyebab. Berikut adalah faktor-faktor yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam menggunakan diagram *Fishbone*:



Gambar 3 *Fishbone* Diagram Keterlambatan pengiriman Barang PT. Hunindo jaya Sehati

Dari gambar diatas menunjukkan lima faktor yang mengakibatkan keterlambatan pengiriman barang, yaitu *Man*, *Material*, *Method*, *Environment*, *Machine*.

Hasil Identifikasi menggunakan SWOT

Hasil analisis yang didapat oleh peneliti menggunakan metode SWOT terdapat dalam bentuk tabel matriks dalam melakukan analisis SWOT:

Tabel 2 Diagram Matriks SWOT

<p>IFAS</p> <p>EFAS</p>	<p>Strengths (S)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kecepatan dan ketepatan dalam setiap respon b. Memiliki banyak pilihan services c. Memiliki banyak pelanggan pemesanan d. Kinerja staff <i>development</i> yang cukup bagus 	<p>Weakness (W)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Kurang ketelitian operasional dalam memasukkan barang b. Koordinasi dan komunikasi antar pihak admin dan sales yang harus ditingkatkan c. Minim nya karyawan di PT. Hunindo Jaya Sejati d. Tenaga sales yang kurang optimal.
<p>Opportunities (O)</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Implementasi cara kerja berdasarkan prosedur SOP yang sebenarnya b. Loyalitas pelanggan pada perusahaan c. Persaingan dalam servis yang memadai 	<p>Strategi so</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Mengumpulkan produk yang berkualitas dengan harga yang terjangkau b. PT. Hunindo Jaya Sejati memanfaatkan dengan maksimal penjualan produk lewat media sosial c. Mempertahankan citra perusahaan di mata masyarakat sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan. 	<p>Strategi wo</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Meningkatkan strategi promosi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada. b. Memperbanyak variasi produk yang jual. c. Meningkatkan mutu tenaga sales yang kurang optimal.

<i>Threats (T)</i>	<i>Strategi st</i>	<i>Strategi wt</i>
a. Adanya pesaing lama b. Peningkatan harga yang tidak stabil.	a. Memaksimalkan promosi produk yang sudah di kenal b. Meningkatkan daya saing perusahaan yang lebih dari perusahaan lain c. Mengontrol permainan harga produk untuk meningkatkan daya beli masyarakat	a. Meningkatkan nilai jual servis yang bertujuan untuk mencegah terjadinya keterlambatan

Sumber: Data Penelitian 2024

2. Rekomendasi strategi peningkatan kinerja pengiriman barang di PT. Hunindo Jaya Sejati

Dari pembahasan permasalahan diatas maka dapat diusulkan permasalahan keterlambatan pengiriman barang dapat diselesaikan dengan analisis deskriptif sebagai berikut :

Rekomendasi strategi menggunakan *Fishbone*

Dari hasil pemaparan permasalahan diatas maka analisis deskriptif dapat membantu menyelesaikan keterlambatan pengiriman barang yang terjadi berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya:

1) *Man*

- a) Manajemen perusahaan.
 Manajemen perusahaan sebaiknya membuat jadwal untuk sales pengganti jika ada sales yang berhalangan hadir. Perusahaan juga diharapkan mengadakan pelatihan terkait pengelolaan waktu terhadap pihak sales dan memberikan pelatihan terkait penggunaan aplikasi terhadap pihak admin agar memahami proses section information.
- b) Admin. Pihak admin harus memberikan arahan mengenai aturan pengiriman kartu/voucher mengenai *expired*, jumlah kuota, jumlah pemesanan untuk kartu/voucher yang ingin di antar. Pihak admin diharapkan memastikan terlebih dahulu terkait nota penjualan yang mencakup kelengkapan alamat dan no telepon penerima.

- c) Sales. Pihak sales harus memastikan terlebih dahulu kelengkapan nota penjualan yang mencakup kelengkapan alamat dan no telepon sebelum melakukan proses pengiriman. Pihak sales diharapkan mampu menguasai peta jalan yang akan dilalui. Sales diharapkan menghubungi pihak penerima untuk memastikan keberadaan penerima apakah berada dilokasi atau tidak
- d) Penerima: Pihak penerima dapat memberikan informasi kepada sales apakah yang bersangkutan ada dirumah atau tidak.

2) *Material*

- a) Alat Angkut. Pihak manajemen harus memperhatikan jumlah troli dan box yang dimiliki perusahaan apakah sudah memenuhi kebutuhan pengangkutan barang di perusahaan.
- b) Tas Pengantar. Dalam proses pengiriman barang pihak manajemen harus memberikan aturan terkait penggunaan tas pengantar oleh sales pengiriman untuk menghindari barang yang diantar tidak akan tercecer.
- c) Kantung Plastik. Selain itu untuk kantung plastik sebaiknya pihak manajemen perusahaan harus selalu mengecek apakah barang tersebut stocknya menipis atau masih cukup, supaya tidak mengganggu dalam proses pengiriman paket.

3) *Method*

- a) Jadwal Angkutan dan Pengantar. Jadwal pengantaran barang di PT. Hunindo Jaya Sejati tergantung dengan jumlah stock di PT. Hunindo Jaya Sejati oleh karena itu manajemen perusahaan harus

berkoordinasi dengan distributor pusat terkait pengiriman barang sebelum stock di PT. Hunindo Jaya Sejati habis.

- b) Peta Jalan Antar. Peta jalan antar mempunyai maksud untuk mengoptimalkan jalur yang akan dilewati dengan adanya peta jalan antar akan memudahkan untuk pengantar dalam mengirimkan paket. Oleh karena itu pihak perusahaan harus memberikan pengarahan yang baik dan benar terkait peta jalan antar kepada karyawan.

4) *Environment (Lingkungan)*

- a) Kondisi Bangunan. Perusahaan perlu memperhatikan bangunan gedung yang berfungsi untuk penurunan dan pemasukan barang kedalam kendaraan maupun kedalam gedung, supaya tidak menyulitkan karyawan saat penurunan dan pemasukan barang.
- b) Jalur Kantong. Manajemen perusahaan juga harus memperbaiki ruangan untuk jalur kantong dari penurunan barang sampai dengan pemasukan kantong harus berurutan, contohnya dari bongkar muat – pengantaran - bagian proses ini jalur yang salah karena dari bongkar muat seharusnya ke bagian proses terlebih dahulu baru ke bagian pengantaran jika jalurnya tetap seperti itu akan memperlambat dalam pengiriman pakatnya karena tidak sesuai dengan jalurnya. Dan juga dengan memperhatikan tata letak bangunan yang seharusnya sesuai dengan fungsinya.

5) *Machine*

- a) Jaringan. Dalam mesin perusahaan sebaiknya mempertimbangkan dalam membuat perencanaan yang matang sebelum memutuskan untuk mengatasi jaringan pada pc yang berada di loket. Mengatasinya dengan cara menambah kecepatan untuk koneksi internetnya, dan mengupgrade pc yang berada di loket mungkin bisa karena pcnya sudah termakan usia.
- b) Aplikasi. Untuk aplikasi dalam proses bagging dan delivery juga harus menambahkan kecepatan dalam koneksi internetnya dan memberikan pelatihan bagaimana cara menggunakan aplikais tersebut sehingga tidak terjadi kesenjangan teknologi pada karyawan.

Rekomendasi strategi menggunakan SWOT

Berdasarkan matriks *SWOT* pada Tabel 4 pimpinan perusahaan dapat menarik kesimpulan mengenai

empat sel *alternative* dalam menghadapi persaingan yang semakin kompetitif, sebagai berikut:

1) *Strategi Strength-Opportunities*

- a. Mengumpulkan produk yang berkualitas dan terkenal dengan harga yang terjangkau.

Hal ini bisa dilakukan dengan menambah kuantitas pembelian bahan baku untuk mendapatkan potongan harga, melakukan outsourcing ke perusahaan lain untuk mencegah biaya sdm yang lebih tinggi atau mencari celah-celah yang bisa mengoptimalkan proses produksi.

- b. Memanfaatkan dengan maksimal penjualan produk lewat media social.

Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan promosi dan pemasaran melalui media social, dengan melalui media social tentunya dapat memudahkan perusahaan dalam mencapai target penjualan PT. Hunindo Jaya Sejati.

- c. Mempertahankan citra perusahaan di mata masyarakat sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan.

Salah satu hal penting yang perlu dilakukan dan diperhatikan oleh setiap perusahaan adalah mempertahankan pelanggan yang telah ada, terus menggarap pelanggan-pelanggan potensial baru agar jangan sampai pelanggan meninggalkan perusahaan menjadi pelanggan perusahaan lain. Upaya mempertahankan loyalitas merek ini merupakan upaya strategis yang lebih efektif dibandingkan dengan upaya menarik pelanggan baru. Persoalan merek menjadi salah satu persoalan yang harus dipantau secara terus menerus oleh setiap perusahaan khususnya di PT. Hunindo.

2) *Strategi Weaknesses – Opportunities*

- a. Meningkatkan strategi promosi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi yang ada

Dalam dunia pemasaran, perkembangan teknologi yang canggih pasti dapat memajukan berbagai aspek. Yang membantu pertumbuhan suatu perusahaan atau badan usaha. Dengan perkembangan teknologi saat ini, perusahaan memiliki kesempatan untuk memperkenalkan produknya kepada masyarakat atau calon konsumen.

- b. Memperbanyak variasi produk yang dijual.

Kebutuhan masyarakat yang tak pernah terbatas akan barang kebutuhan hidup sehari-harinya. Dengan kebutuhan masyarakat yang tak pernah

terbatas, pihak perusahaan harus dapat memanfaatkan peluang tersebut dengan menyediakan dan memperbanyak variasi produk yang akan disediakan.

- c. Meningkatkan mutu tenaga sales yang kurang optimal

Pada hakikatnya mengelola aktivitas dan produktivitas tenaga penjualan merupakan tugas-tugas yang memerlukan detail orientasi dan sungguh merupakan sebuah hal yang sulit dilakukan. Jika tim manajemen sales tidak mampu menjual barang sesuai target pendapatan untuk melakukan manajemen penjualan yang efektif maka manajemen dapat berusaha untuk memenuhi syarat-syarat rencana penjualan, membuat rancangan ide tentang penjualan, dan membentuk sistem kerja yang efektif.

3) Strategi Strengths – Threats

- a. Memaksimalkan promosi produk yang sudah di kenal.

Memaksimalkan promosi produk yang sudah di kenal adalah salah satu cara untuk mengantisipasi permasalahan perusahaan, yang dimana perusahaan harus membuat promosi yang unik seperti promosi dengan menggunakan cara yang baru supaya konsumen dapat menarik dengan barang tersebut.

- b. Meningkatkan daya saing perusahaan yang lebih dari perusahaan lain

Dengan meningkatkan daya saing perusahaan PT. Hunindo Jaya Sejati harus bisa menciptakan rencana strategi yang tepat agar dapat mengalahkan pesaingnya dalam pesaing bisnis. Hanya perusahaan yang mampu mempertahankan kompetitivitas strateginya secara berkesinambungan yang akan berhasil dalam persaingan. Keunggulan kompetitif dalam persaingan bisnis dapat dicapai melalui kualitas produk yang tinggi, salah satunya, produk yang berkualitas dapat dijadikan senjata ampuh untuk memenangkan persaingan.

- c. Mengontrol permainan harga produk untuk meningkatkan daya beli masyarakat

Pimpinan perusahaan harus pintar melihat harga barang atau produk yang sedang main di pasaran. Penentuan harga barang harus disesuaikan dengan kualitas barangnya, dan harus melihat peluang berapa harga barang yang ditawarkan agar barang tersebut dapat cepat terjual atau laku dipasaran.

4) Strategi Weaknesses-Threats

- a. Meningkatkan nilai jual servis yang bertujuan untuk mencegah terjadinya keterlambatan

Tujuan dalam meningkatkan Kehandalan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah baik dikarenakan sudah cermat dan telitinya para karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya kepada konsumen. Jaminan dalam pelayanan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sudah baik, karena karyawan sudah memberikan rasa nyaman kepada para konsumen dan perhatian karyawan sudah memberikan perhatian kepada para konsumen.

3. Capaian Kinerja di PT. Hunindo Jaya Sejati

PT. Hunindo Jaya Sejati memiliki kelemahan dalam ketelitian mengoperasikan barang yang masuk serta kurangnya koordinasi dalam berkomunikasi antar bagian menjadi salah satu faktor yang harus diperhatikan, selain itu jumlah tenaga kerja yang minim menjadi salah satu penyebab keterlambatan barang yang dikirim. Hal ini memberikan ancaman tersendiri bagi PT. Hunindo Jaya Sejati antara lain terjadinya pertumbuhan industry yang terhambat dikarenakan progres pengiriman barang yang kurang memuaskan konsumen sehingga menghadirkan pesaing lain yang lebih baik dari segi harga ataupun faktor lainnya. Berdasarkan kondisi yang dihadapi oleh PT. Hunindo Jaya Sejati tersebut, berikut adalah table 3 yang dirumuskan peneliti guna menganalisis dan menentukan keputusan strategis dengan menggunakan pendekatan matriks SWOT:

Tabel 3 Tabel Strategi SWOT

	Kuat (3,00 - 4,00)	Sedang (2,00 - 2,99)	Lemah (1,00 - 1,99)
EFE / IFE			
Tinggi (3,00 - 4,00)	I	II	III
Sedang (2,00 - 2,99)	IV	V	VI
Rendah (1,00 - 1,99)	VII	VIII	IX

Sumber: Data Penelitian 2024

Hasil kuadran perhitungan IFE-EFE digunakan untuk menentukan penilaian posisi PT. Hunindo Jaya Sejati. Penilaian hasil evaluasi faktor internal (IFE) adalah sebesar 2.365 dan faktor eksternal sebesar 1.170. Nilai ini berada pada kuadran VIII yang berarti PT. Hunindo Jaya Sejati harus menjaga dan mempertahankan pertumbuhan industry terhadap tingkat penjualan jasa

perusahaannya. Salah satunya menjaga dan mempertahankan tingkat efisiensi pengiriman barang kepada customer.

Untuk meningkatkan efisiensi pengiriman barang, ada beberapa langkah penting yang bisa diambil berdasarkan evaluasi kinerja menggunakan metode *SWOT* dan *Fishbone*. Keterlambatan dalam pengiriman barang yang terjadi di PT. Hunindo Jaya Sejati dapat dipengaruhi oleh manusia, hal ini disebabkan oleh jumlah karyawan yang terbatas dalam menangani proses tersebut. Sebagai solusinya, perusahaan dapat mendorong karyawan untuk lebih proaktif dan inisiatif dalam pekerjaan mereka. Selain itu, untuk mengatasi masalah ini, perusahaan juga perlu menambah jumlah karyawan agar proses pengiriman barang dapat dipercepat.

Selain dari aspek sumber daya manusia, pengadaan alat angkut material yang lebih efisien menjadi fokus utama. Penggunaan alat angkut material yang lebih canggih dan efisien diharapkan dapat signifikan mempercepat proses pengangkutan dan pengiriman barang. Dengan langkah-langkah ini diimplementasikan, diharapkan kinerja operasional perusahaan secara keseluruhan dapat meningkat.

5. Kesimpulan

Dari analisis penelitian tersebut disimpulkan bahwa: Setelah dilakukan analisis *SWOT* PT. Hunindo Jaya Sejati telah memanfaatkan strategi bisnis dari faktor internal dan eksternal, namun masih belum mencapai hasil yang optimal. Hal ini terlihat melalui pembobotan nilai pada Matriks *Internal Factor Evaluation* (IFE) dan *External Factor Evaluation* (EFE). Strategi *SWOT* PT. Hunindo Jaya Sejati, dapat diketahui setiap nilai *SWOT* pada kuadrat IFE-EFE dalam faktor internal bobot nilai kelemahan sebesar (0,340) lebih kecil jika dibandingkan dengan kekuatan sebesar (0,355). Sedangkan pada faktor eksternal PT. Hunindo Jaya Sejati memiliki bobot nilai peluang sebesar (0,260) lebih tinggi dari nilai ancaman sebesar (0,150). Sehingga posisi PT. Hunindo Jaya Sejati bisa dikatakan cukup baik, karena posisi kekuatan dan peluang PT. Hunindo Jaya Sejati memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan nilai kelemahan dan ancamannya.

Sedangkan berdasarkan metode *Fishbone* dapat disimpulkan bahwa faktor keterlambatan pengiriman barang di PT. Hunindo Jaya Sejati dapat disebabkan oleh kendala manusia seperti alamat penerima yang tidak lengkap dan kurangnya jumlah karyawan, kekurangan material seperti troli, box pengantar, dan kendaraan, jadwal pengiriman

yang tidak pasti, kondisi lingkungan tempat penyimpanan paket, serta hambatan pada mesin atau aplikasi *delivery*.

Berdasarkan hasil analisis kinerja melalui *SWOT* dapat ditarik kesimpulan bahwa proses pengiriman barang di PT. Hunindo Jaya Sejati memiliki skor matriks IFE = 0.695, sedangkan faktor eksternal dengan nilai EFE = 0,410. Nilai tersebut menunjukkan bahwa PT. Hunindo Jaya Sejati dapat lebih memperhatikan dan mencari jalan keluar untuk menangani kelemahan-kelemahan yang ada dalam proses pengiriman barangnya kepada customer dan memanfaatkan peluang yang ada untuk menghindari ancaman eksternal.

Saran

PT. Hunindo Jaya Sejati dapat melakukan perbaikan pada sistem koordinasi dan komunikasi internal antara admin dan sales pengiriman, meningkatkan kapasitas pekerjaan dengan menambah jumlah karyawan yang sesuai kebutuhan, serta mengoptimalkan penggunaan teknologi untuk memperbaiki efisiensi operasional. Perusahaan juga perlu mempertahankan dan memperluas basis pelanggan dengan memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih efisien, serta mengantisipasi persaingan dari pesaing lama dengan inovasi dan strategi pemasaran yang lebih baik.

Ucapan Terima Kasih

1. Juruslamat tersayang, Tuhan Yesus Kristus yang selalu ada di setiap langkah penulis dalam menyelesaikan perjalanan ini. Terima kasih karena sudah menggendong anakmu ini saat ia tidak mampu untuk melangkah maju dan menjadi sumber kekuatan di tengah ketidakpastian. Terima kasih sudah menjadi rumah bagi penulis untuk meneteskan air mata sukacita.
2. Kepada Cinta pertama penulis, Papi tersayang Raden Siregar dan Mami Sopianna Br Siringo-Ringo S.E yang senantiasa memberikan semangat, pelukan, doa kasih sayang, dan selalu mengucapkan terima kasih kepada penulis. Sosok orang tua yang berhasil membuat saya bangkit dari kata menyerah. Penulis sadar, bahwa setiap kata dalam skripsi ini adalah buah dari kerja keras dan doa orang tua. Skripsi ini adalah persembahan utukmu dari putrimu yang tersayang yang saat ini sudah tumbuh dewasa awal perkuliahan dan sampai akhirnya dapat menyelesaikan skripsi ini.

3. Kepada kedua saudara saya tersayang kakak Jenny Novita Riswanda Siregar A.md Rad dan Adek Januari Eliezer Ignatius Siregar, yang selalu memberikan nasehat, menguatkan penulis melalui doa, perhatian, kasih sayang serta dukung dalam menyelesaikan studi ini.
4. Kepada sepupu tercinta Vita Carolin Bangun S.E, Briptu Ditha Esteria Bangun S.H, Ruth Adventia Kasianta bangun S.H, Terima kasih atas kelucuan-kelucuan kalian yang membuat penulis semangat dan selalu membuat penulis senang, sehingga penulis semangat untuk mengerjakan skripsi ini sampai selesai.
5. Kepada dosen pembimbing tercinta Ibu Ayu Puspitasari, S.E.,M.Si Terima kasih atas arahan dan bimbingan dengan kesabaran yang luas kepada penulis, bahkan yang telah memberikan dorongan dan bantuan kepada penulis selama proses penulis skripsi ini.

Daftar Pustaka

- Dwi, R. S. (2018). Perencanaan Strategi Pemasaran Melalui Metode SWOT dan BCG pada LBB Sony Sugema Mojosari. *The Jurnal of Business and Management*, Universitas Indonesia Majapahit. Mojokerto
- Echolas, J. M., Shadily, H. 2011. Kamud Besar Bahasa Inggris. PT. Gramedia Utama. Jakarta.
- Falcone, P. M., Tani, A., Tartiu, V. E., & Imbriani, C. (2020). Towards a sustainable forest-based bioeconomy in Italy: Findings from a SWOT analysis. *Forest Policy and Economics*, 110. <https://doi.org/10.1016/j.forpol.2019.04.014>
- Hermanto. (2016). *Analisis SWOT Obat Batuk Prospan pada PT. Soho Global Health*.
- Karundeng, T. N., Mandey, S. L., & Sumarauw, J. S. B. (2018). Analisis Saluran Distribusi Kayu. *Jurnal EMBA*, 6(3), 1748–1757.
- Rangkuti, F. 2015. *Analisa SWOT*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Ramadhani, T. N. (2023). Analisis Keterlambatan Pengiriman Barang Sampai Ke Konsumen di Kantor Pos Bandar Lampung Menggunakan Metode *Fishbone*. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(5), 296–303. <https://doi.org/10.5281/zenodo.8015973>
- Setiadi, N. (2014). *Studi Deskriptif Aktivitas Logistik Inbound Outbound pada PT Sinar Cahaya Cemerlang di Surabaya*. www.bps.go.id
- Siahaya, W. 2013. Sukses Supply Chain Management Akses Demand Chain Management, In Media, Jakarta.
- Utomo, H. S. 2010. Manajemen Transportasi. Malang: Pascasarjana Universitas Brawijaya.
- Yanuar, A., & Tyas, D. N. (2015). Analisis Faktor Penyebab keterlambatan Pengiriman Barang di PT KN Sigma Trans Dengan Menggunakan Metode Seven Tools. *Jurnal Logistik Bisnis*, 5(2).
- Yulianti, N. (2017). Analisis Strategi Pemasaran Dalam Upaya Meningkatkan Penjualan Lapis Bogor Sangkuriang Pada PT Agrinesia Raya Bogor Jawa Barat. *Jurnal Online Mahasiswa Bidang Manajemen*, Universitas Pakuan. Bogor.