

## STRATEGI SUKSES DALAM MENGHADAPI TANTANGAN LOGISTIK PADA PERUSAHAAN EKSPEDISI CV SINAR SEJAHTERA

Grace Berliana Irawan, Sri Lestari

[irawangrace86@gmail.com](mailto:irawangrace86@gmail.com), [sri.lestari@stiemanhardhika.ac.id](mailto:sri.lestari@stiemanhardhika.ac.id),

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya

Submitted: 2 June 2024

Accepted: 11 June 2024

Published: 12 June 2024

### Abstract

*Expedition and delivery businesses have become one of the main players in supporting the e-Commerce market by simplifying product delivery. Even though it is profitable, this business is also faced with various challenges such as increasing shipping demands, intense competition, and operational costs that must be reduced. Due to globalization, this business can spread quickly and the expedition industry is growing very well. In an increasingly complex business world, goods delivery management plays a vital role, this process is not only about sending goods from point A to B, but also ensuring products/goods are sent on time, efficiently and safely. One of the challenges in the expedition business is being able to meet customer demands and reduce operational costs. This research explores successful strategies implemented by expedition companies to face challenges in logistics management. Facing the complexity of global markets and evolving technology, shipping companies are faced with various challenges including operational efficiency, managing complex supply chains, and changing regulations. A qualitative approach was used through a literature review and analysis of case studies from expedition companies. The results of this research identified several successful strategies including investment in information technology, optimization of operational processes, collaboration in the supply chain, and adaptation to market changes.*

**Keywords:** *expedition business strategy, shipping demand, expedition competition, logistics*

### Abstrak

Bisnis ekspedisi dan pengiriman telah menjadi salah satu pemain utama dalam mendukung pasar e-Commerce dengan menyederhanakan pengiriman produk. Meskipun menguntungkan, bisnis ini juga dihadapkan pada berbagai tantangan seperti permintaan pengiriman yang meningkat, persaingan yang ketat, dan biaya operasional yang harus ditekan. Karena globalisasi, bisnis ini dapat menyebar dengan cepat dan industri ekspedisi berkembang dengan sangat baik. Dalam dunia bisnis yang semakin kompleks, manajemen pengiriman barang memegang peranan vital, proses ini tidak hanya tentang mengirim barang dari titik A ke B, tetapi juga memastikan produk/barang yang dikirim tepat waktu, efisien, dan aman. Salah satu tantangan pada bisnis ekspedisi adalah mampu untuk memenuhi permintaan pelanggan, dan mengurangi biaya operasional. Penelitian ini mengeksplorasi strategi sukses yang diterapkan oleh perusahaan ekspedisi untuk menghadapi tantangan dalam manajemen logistik. Menghadapi kompleksitas pasar global dan teknologi yang terus berkembang, perusahaan ekspedisi dihadapkan pada berbagai tantangan termasuk efisiensi operasional, pengelolaan rantai pasok yang kompleks, dan perubahan regulasi. Pendekatan kualitatif digunakan melalui tinjauan literatur dan analisis studi kasus dari perusahaan ekspedisi. Hasil penelitian ini mengidentifikasi beberapa strategi sukses termasuk investasi dalam teknologi informasi, pengoptimalan proses operasional, kolaborasi dalam rantai pasok, dan adaptasi terhadap perubahan pasar.

**Kata kunci:** *strategi bisnis ekspedisi, permintaan pengiriman, persaingan ekspedisi, logistic*

## 1. PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, industri ekspedisi memegang peranan penting dalam menggerakkan aliran barang dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Fenomena e-Commerce telah menjadi salah satu faktor kunci dalam mendorong pertumbuhan industri ini, dengan memunculkan kebutuhan akan pengiriman yang cepat, andal, dan efisien. Namun, di balik potensi profit yang sangat menguntungkan, industri ekspedisi dihadapkan pada berbagai tantangan yang kompleks, mulai dari persaingan yang ketat hingga tuntutan pelanggan yang semakin meningkat.



Industri ekspedisi memainkan peran yang sangat penting dalam perekonomian global saat ini. Seiring dengan pertumbuhan pesat e-Commerce dan globalisasi perdagangan, permintaan akan layanan pengiriman barang terus meningkat. Untuk memenuhi kebutuhan ini, perusahaan ekspedisi harus menghadapi berbagai tantangan logistik yang kompleks, mulai dari pengelolaan rantai pasok hingga pengaturan pengiriman yang efisien. Dalam konteks ini, penting bagi perusahaan ekspedisi untuk mengembangkan strategi-sukses yang memungkinkan mereka untuk mengatasi tantangan-tantangan tersebut dan tetap kompetitif di pasar yang semakin ketat.

Dalam konteks ini, penelitian tentang strategi-sukses dalam menghadapi tantangan logistik pada perusahaan ekspedisi menjadi semakin relevan dan penting. Penelitian ini tidak hanya memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai dinamika industri ekspedisi, tetapi juga memberikan wawasan tentang bagaimana perusahaan-perusahaan ekspedisi dapat bertahan dan berkembang di tengah persaingan yang ketat.

Industri ekspedisi merupakan salah satu sektor ekonomi yang terus berkembang, terutama seiring dengan pertumbuhan e-Commerce yang pesat. E-Commerce telah mengubah cara konsumen berbelanja, dengan meningkatkan permintaan akan pengiriman barang secara online. Hal ini mengakibatkan peningkatan volume pengiriman barang, yang pada gilirannya menempatkan tekanan besar pada perusahaan-perusahaan ekspedisi untuk memberikan layanan pengiriman yang cepat dan andal.

Namun, di balik potensi profit yang besar, industri ekspedisi juga dihadapkan pada berbagai tantangan yang signifikan. Salah satu tantangan utama adalah efisiensi operasional, dimana perusahaan-perusahaan ekspedisi harus mampu mengelola rantai pasok dengan baik untuk memastikan barang dapat dikirimkan tepat waktu dan dengan biaya yang terjangkau. Selain itu, perusahaan ekspedisi juga dihadapkan pada tantangan dalam hal pengelolaan inventaris, pengaturan rute pengiriman yang optimal, dan manajemen risiko terkait kehilangan atau kerusakan barang selama proses pengiriman.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis strategi-sukses yang diterapkan oleh perusahaan-perusahaan ekspedisi dalam menghadapi tantangan logistik yang dihadapi. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengevaluasi dampak dari strategi-strategi tersebut terhadap kinerja dan keberhasilan perusahaan ekspedisi.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang signifikan bagi berbagai pihak, termasuk perusahaan-perusahaan ekspedisi, dan pelaku industri. Bagi perusahaan ekspedisi, hasil penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang strategi-sukses yang dapat diterapkan untuk mengatasi tantangan logistik yang dihadapi. Bagi pelaku industri, penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai dinamika industri ekspedisi dan faktor-faktor yang memengaruhi kinerja perusahaan ekspedisi.

## 2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif akan digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang strategi-sukses yang diterapkan oleh perusahaan ekspedisi melalui wawancara dengan manajer, dan staf terkait serta analisis data kinerja historis. Pendekatan kuantitatif akan digunakan untuk menganalisis data kinerja perusahaan ekspedisi sesudah menerapkan strategi tertentu.

Data kualitatif dari wawancara akan dianalisis menggunakan pendekatan kualitatif tematik. Data akan dikumpulkan melalui wawancara semi-struktural dengan manajer dan staf perusahaan ekspedisi serta melalui analisis data historis kinerja perusahaan. Selain itu, data juga akan dikumpulkan melalui survei untuk mendapatkan pandangan dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk pelanggan perusahaan ekspedisi.

Untuk mengukur tingkat keberhasilan kegiatan penelitian ini dengan menggunakan alat



ukur yaitu untuk mengukur kepuasan pelanggan, kecepatan pengiriman dan ketepatan permintaan barang yang dilakukan menggunakan kuesioner atau skala penilaian yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya.

### 3. LANDASAN TEORI

- **Industri Ekspedisi dan Logistik:**

Landasan teori dapat dimulai dengan pemahaman mendalam tentang industri ekspedisi dan logistik secara umum. Ini mencakup konsep-konsep seperti rantai pasok, pengelolaan inventaris, pengaturan rute pengiriman, manajemen risiko, dan faktor-faktor lain yang mempengaruhi operasi perusahaan ekspedisi.

- **Globalisasi dan Teknologi:**

Konsep globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat memiliki peran penting dalam transformasi industri ekspedisi. Perkembangan dalam teknologi informasi dan komunikasi, seperti Internet, perangkat lunak manajemen rantai pasok, dan teknologi yang semakin canggih, telah mengubah cara perusahaan ekspedisi beroperasi dan berinteraksi dengan pelanggan.

- **Tantangan dalam Industri Ekspedisi:**

Pemahaman tentang tantangan-tantangan khusus yang dihadapi oleh perusahaan ekspedisi sangat penting. Ini termasuk tantangan operasional seperti efisiensi rantai pasok, pengelolaan inventaris, pengaturan rute, dan manajemen risiko, serta tantangan eksternal seperti persaingan yang ketat dan tuntutan pelanggan yang semakin meningkat.

- **Strategi-sukses dalam Menghadapi Tantangan Logistik:**

Teori-teori tentang strategi-sukses dalam menghadapi tantangan logistik dapat membantu memahami pendekatan yang dapat diambil oleh perusahaan ekspedisi. Ini mungkin meliputi konsep-konsep seperti integrasi rantai pasok, penggunaan teknologi untuk meningkatkan efisiensi operasional, strategi pengelolaan risiko, dan inovasi dalam layanan pengiriman.

- **Pendekatan Kualitatif dalam Penelitian:**

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif, yang mencakup konsep-konsep seperti wawancara semi-struktural, analisis tematik, analisis data historis, dan penggunaan alat ukur valid dan reliabel dalam survei.

Dengan memperkuat landasan teori dengan konsep-konsep tersebut, penelitian ini akan dapat menyediakan pemahaman yang komprehensif tentang dinamika industri ekspedisi, tantangan-tantangan yang dihadapi, serta strategi-sukses yang dapat diterapkan oleh perusahaan-perusahaan ekspedisi.

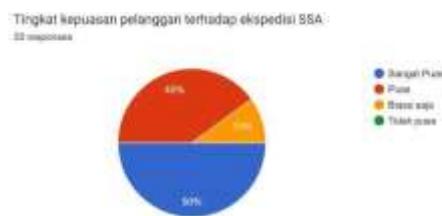
### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN HASIL

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan melakukan survei kepada pelanggan

**Gambar 1. Proses Logistik**

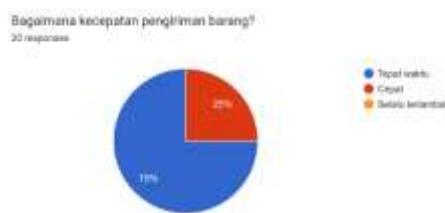


**Gambar 2. Hasil Survei Tingkat Kepuasan Pelanggan**



Hasil diagram diatas berdasarkan hasil penelitian melalui survei dengan pelanggan dan dapat disimpulkan bahwa pelanggan 50% sangat puas dan 40% puas dengan pelayanan ekspedisi yang diberikan.

**Gambar 3. Hasil Survei Tingkat Kecepatan Pengiriman**



Hasil diagram diatas berdasarkan hasil penelitian melalui survei dengan pelanggan dan dapat disimpulkan bahwa pengiriman barang selalu tepat waktu dan cepat.

**Tabel 1 : Perbandingan jumlah dan jenis barang yang dikirim sesuai atau tidak sesuai dengan yang telah ditentukan (dalam presentase)**

Variabel	Sesuai	Tidak Sesuai
Jumlah dan jenis barang yang dikirim	100%	0%

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa jumlah dan jenis barang yang dikirim selalu sesuai dan tidak pernah kurang / hilang.

**Tabel 2 : Perbandingan keadaan barang saat dikirim (dalam presentase)**

Variabel	Aman	Rusak
Keadaan barang saat dikirim	100%	0%

Berdasarkan tabel tersebut menunjukkan bahwa jumlah dan jenis barang yang dikirim selalu sesuai dan tidak pernah kurang / hilang.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan ekspedisi yang berhasil mengatasi tantangan logistik cenderung menerapkan strategi-sukses yang terdiri dari beberapa aspek. Aspek-aspek tersebut meliputi:

- Integrasi Teknologi: Penggunaan teknologi informasi dan sistem manajemen rantai pasok yang canggih membantu meningkatkan visibilitas dan koordinasi dalam



pengiriman barang.

- Optimalisasi Rantai Pasok: Perusahaan ekspedisi yang berhasil memperkuat kerjasama dengan pemasok, produsen, dan distributor mampu mengurangi hambatan dalam rantai pasok dan meningkatkan efisiensi operasional.
- Pengembangan Layanan Khusus: Penawaran layanan khusus seperti pengiriman express, mampu membawa barang dengan jumlah melebihi sebelumnya, mampu memberikan armada sesuai dengan kebutuhan pemasok, produsen dan distributor.
- Investasi dalam Sumber Daya Manusia: Pelatihan dan pengembangan karyawan dalam hal manajemen risiko dan penanganan barang yang sensitif membantu meningkatkan kualitas layanan dan mengurangi risiko kerusakan barang.

Beberapa aspek ini menunjukkan bahwa penerapan strategi logistic yang dilakukan oleh Perusahaan ekspedisi dalam mengoptimalkan layanan memberikan dampak positif pada pengalaman pelanggan dan kinerja bisnis secara keseluruhan.

Strategi-sukses yang diterapkan oleh perusahaan ekspedisi menunjukkan pentingnya integrasi teknologi, optimalisasi rantai pasok, pengembangan layanan khusus, dan investasi dalam sumber daya manusia dalam mengatasi tantangan logistik. Integrasi teknologi memungkinkan perusahaan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan visibilitas yang lebih baik dalam pengiriman barang.

Selain itu, optimalisasi rantai pasok dan pengembangan layanan khusus membantu memenuhi tuntutan pelanggan yang semakin meningkat dalam hal kecepatan dan keandalan pengiriman. Investasi dalam sumber daya manusia juga merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kualitas layanan dan mengurangi risiko kerusakan barang.

Dari hasil analisis data wawancara, ditemukan bahwa penggunaan armada yang sesuai dengan permintaan memiliki pengaruh yang signifikan dalam meningkatkan pelayanan pengiriman dan interaksi dengan pelanggan. Komunikasi yang baik juga memungkinkan untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan distributor atau pelanggan.

Interaksi personal antara staf pengurus armada ekspedisi dengan distributor dan pelanggan juga memiliki dampak yang positif pada pengalaman distributor dan pelanggan. Melalui interaksi ini, pelanggan merasa dihargai dan didengar mengenai permintaannya, sehingga meningkatkan kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap ekspedisi yang digunakannya.

Pembahasan atas hasil ini menunjukkan bahwa strategi dan taktik yang diterapkan oleh Perusahaan ekspedisi dalam mengoptimalkan layanan pengiriman dan armada di berbagai pabrik, Perusahaan, produsen, distributor dan pelanggan secara konsisten menghasilkan dampak perubahan positif dalam pengalaman pelanggan dan kinerja bisnis. Hal ini menekankan pentingnya investasi dalam pengembangan strategi logistik yang terintegrasi dan peningkatan pelatihan karyawan untuk mencapai keunggulan kompetitif dalam bisnis ekspedisi yang semakin ketat.

## 4. KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa perusahaan ekspedisi yang berhasil mengatasi tantangan logistik cenderung menerapkan strategi sukses yang mencakup beberapa aspek kunci. Aspek-aspek tersebut meliputi integrasi teknologi, optimalisasi rantai pasok, pengembangan layanan khusus, dan investasi dalam sumber daya manusia. Elemen-elemen ini menjadi penting dalam mencapai keunggulan kompetitif dan meningkatkan kinerja bisnis secara keseluruhan.

Keberhasilan penerapan strategi logistik dapat dilihat dari beberapa kelebihan yang diperoleh, seperti peningkatan tingkat kepuasan pelanggan yang menunjukkan efektivitas dalam memenuhi permintaan dan kebutuhan mereka. Selain itu, peningkatan permintaan pelanggan mengindikasikan bahwa strategi yang diterapkan berhasil memperkuat hubungan antara pelanggan. Penggunaan teknologi informasi dan sistem manajemen yang canggih juga memungkinkan perusahaan ekspedisi untuk meningkatkan visibilitas dan koordinasi dalam pengiriman barang.

Namun, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kekurangan. Tidak semua karyawan ekspedisi memahami dan mengikuti pelatihan dalam manajemen risiko dan penanganan barang. Selain itu, tidak semua pelanggan merespons positif terhadap program loyalitas yang ditawarkan, sehingga perlu adanya penyesuaian sesuai kebutuhan pelanggan. Meskipun integrasi teknologi memberikan banyak manfaat, perusahaan juga harus siap menghadapi risiko terkait kegagalan sistem atau masalah teknis lainnya yang dapat memengaruhi operasional pengiriman.

Untuk pengembangan selanjutnya, perusahaan ekspedisi dapat terus meningkatkan integrasi teknologi guna meningkatkan efisiensi operasional dan visibilitas dalam rantai pasok. Mereka juga bisa mempertimbangkan untuk diversifikasi layanan dengan menawarkan layanan tambahan dengan harga khusus, yang dapat membantu memperluas basis pelanggan dan meningkatkan pendapatan. Selain itu, penting untuk terus melatih karyawan dalam manajemen risiko, komunikasi pelanggan, dan penggunaan teknologi terbaru guna memastikan kualitas layanan yang tinggi.

Secara keseluruhan, kesimpulan ini menekankan bahwa strategi sukses dalam perusahaan ekspedisi melibatkan integrasi teknologi, optimalisasi rantai pasok, pengembangan layanan khusus, dan investasi dalam sumber daya manusia. Integrasi teknologi meningkatkan efisiensi operasional dan visibilitas pengiriman, sementara optimalisasi rantai pasok dan pengembangan layanan khusus memenuhi tuntutan pelanggan yang semakin meningkat. Investasi dalam sumber daya manusia juga penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan mengurangi risiko kerusakan barang.

## 5. SARAN

Beberapa saran dapat diberikan kepada perusahaan ekspedisi untuk meningkatkan strategi dan kinerja mereka dalam mengatasi tantangan logistik:

- Meningkatkan Pelatihan Karyawan: Perusahaan perlu fokus pada peningkatan pelatihan karyawan, khususnya dalam bidang manajemen risiko dan penanganan barang. Dengan memastikan bahwa semua karyawan memiliki keterampilan yang diperlukan, perusahaan dapat mengurangi risiko operasional dan meningkatkan efisiensi dalam layanan mereka.
- Optimalkan Program Loyalitas: Evaluasi lebih lanjut terhadap program loyalitas diperlukan untuk memastikan respons positif dari pelanggan. Penyesuaian program ini dengan lebih baik terhadap preferensi dan kebutuhan pelanggan akan membantu mempertahankan dan menarik lebih banyak pelanggan.
- Pengembangan Teknologi: Perusahaan harus terus mengembangkan integrasi teknologi mereka. Ini termasuk memanfaatkan solusi teknologi yang lebih canggih untuk meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan visibilitas yang lebih baik dalam rantai pasok dan pengiriman barang.
- Diversifikasi Layanan: Memperluas portofolio layanan dengan menawarkan layanan tambahan yang disesuaikan dapat membantu perusahaan dalam memperluas basis pelanggan dan diversifikasi pendapatan mereka. Ini juga akan memenuhi tuntutan pelanggan yang semakin kompleks terhadap kecepatan dan keandalan dalam



pengiriman.

- Investasi Berkelanjutan dalam Sumber Daya Manusia: Penting untuk terus berinvestasi dalam pengembangan sumber daya manusia. Ini tidak hanya akan meningkatkan kualitas layanan yang diberikan, tetapi juga memastikan bahwa perusahaan dapat beradaptasi dengan perubahan teknologi dan kebutuhan pasar secara efektif.

Dengan menerapkan saran-saran ini, perusahaan ekspedisi dapat memperkuat kompetitivitas mereka dalam industri yang kompetitif ini, sambil terus meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengurangi risiko operasional.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anon. 2002. *Supply Chain Management*. Vol. 44.
- Behrenbeck, Klaus, Ulrich Thonemann, and Ulf Merschmann. 2007. *Soft Secrets of Supply Chain Success*. Vol. 7.
- Chopra, Sunil., and Peter. Meindl. 2016. *Supply Chain Management: Global Edition*.
- Cooper, Donald, and Pamela Schindler. 2014. *The Twelfth Edition of Business Research Methods Reflects a Thoughtful Revision of a Market Standard*.
- Dinia, Aulia, Imam Cholissodin, and Edy Santoso. 2021. "Optimasi Pengiriman Barang Menggunakan Algoritme Genetika Dengan Data Sintesis." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 5(10):4658–64.
- Focus, Special Executive. 2008. "Of Supply Chain." (November):1–38.
- Indrayani, Henni. 2020. "Penerapan Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Efektivitas, Efisiensi dan Produktivitas Perusahaan Oleh : Henni Indrayani Abstraksi." *Jurnal El-Riyasah* 3(1):48–56.
- Kamila, Meiliana, and Imam Haryanto. 2022. "Tanggung Jawab Hukum Perusahaan Ekspedisi Atas Hilangnya Barang Konsumen." *Jurnal Usm Law Review* 5(2):832.
- Lambert, D. M., J. R. Stock, and L. M. Ellram. 1998. "Fundamentals of Logistics Management." *New York Irwin* xvii, 892 p.
- Manjunatha, K. 2006. "Business Logistics." *Vikalpa* 31(4):143–48.
- Marilyn Winata, and Lena Ellitan. 2023. "Penerapan Green Logistics Dalam Bisnis Logistik Indonesia." *J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah* 3(1):236–44.
- Murphy, Paul R., and A. Michael Knemeyer. 2018. *Contemporary Logistics*.
- Samudra, Ihza Aditama, and Rusdi Hidayat Nugroho. 2022. "Analisis Strategi Pengembangan Usaha Dengan Metode Analisis SWOT Pada PT. Nusantara Logistic Sejahtera." *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)* 7(2):551.