Analisis Faktor Internal dan Eksternal Perusahaan terhadap Penurunan Pengiriman Barang Kargo di PT. Lintas Maju Nusantara

Dian Lestari dan Resista Vikaliana

Prodi Manajemen Logistik, Fakultas Ilmu Sosial dan Manajemen, Institut STIAM, Indonesia

Email korespondensi: dianlestari2505@gmail.com/dosenresistaok@gmail.com

ABSTRACT

PT Lintas Maju Nusantara is one of the cargo delivery companies in Bekasi City. In the latest period, there has been a significant decline in cargo shipments. This research was conducted with the aim of knowing the internal and external factors that caused the decline in shipments, and ways to overcome the decline. This research focused on internal factors which include facilities, services, marketing, and employees of PT Lintas Maju Nusantara, and external factors which include competitors, customers, and government regulations. The research method used was quasi-qualitative with data collection techniques in the form of interviews, observation, and documentation. The results of this study indicate that the facilities owned by the company still require attention. On the other hand competitors and government regulations have also become a strong factor in the decline in cargo shipments that occurred at PT Lintas Maju Nusantara.

Keywords: *Internal factors, external factors, repair activities, cargo delivery*

PENDAHULUAN

Peningkatan infrastruktur di Indonesia membutuhkan banyak sekali alat-alat yang digunakan, termasuk beberapa alat berat atau *material handling* berupa *excavator*, *gorong-gorong*, maupun bahan bangunan lain yang perlu penanganan khusus dalam membantu melakukan aktifitasnya. Pendistribusian produk alat berat ini sangat penting bagi perusahaan manufaktur dalam memperluas pasarnya. Dalam pendistribusian alat berat ini, terdapat berbagai macam cara, salah satunya dengan moda transportasi darat berupa *lowbed trailer* yang mampu menangani kargo spesial seperti produk alat berat. Dengan ukuran beragam mulai dari 6m hingga 12m, dengan lebar 3m dan tinggi 1m ini mampu menahan berat mulai dari 20ton hingga 70 ton.

PT. Lintas Maju Nusantara adalah, salah satu perusahaan yang bergerak dibidang ekspedisi alat berat atau pengiriman kargo dengan *lowbed trailer* sebagai modanya. Terdaftar sejak 2013, telah banyak kegiatan pengiriman yang dilakukan. Namun menurut data internan perusahaan, terjadi penurunan yang cukup signifikan selama 3 tahun terakhir. data seperti yang terdapat di tabel I.1 berikut ini:

Tabel 1. Data Pengiriman PT. Lintas Maju Nusantara

Tahun	Pengiriman Dalam Kota	Pengiriman Luar Kota	Total
2018	280	191	471
2019	83	155	238
2020	19	55	73

Sumber: PT. Lintas Maju Nusantara

Dilihat dari tabel data yang disajikan, terdapat penurunan pengiriman yang cukup banyak pada tahun 2020 dibandingkan dua tahun sebelumnya. Pada tahun 2020 kegiatan pengiriman barang

bahkan tidak menyentuh setengah dari total kegiatan pengiriman pada tahun 2019 yang bahkan sudah mulai terdapat penurunan. Penurunan ini sangat berdampak besar bagi kegiatan operasional perusahaan yang juga ikut menurun.

Penurunan yang selalu terjadi dalam tahun-tahun belakangan ini membuat perusahaan merugi, terlebih jika terjadi dalam waktu yang lama. Hal ini harus segera diantisipasi dan dibedah faktor-faktor apa saja yang menjadi penyebab penurunan yang terjadi dan bagaimana cara menanggulangi agar dimasa depan kerugian seperti ini tidak terjadi lagi.

Berdasarkan fokus masalah pada penelitian yang akan dilakukan, maka dirumuskanlah pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana faktor internal perusahaan dapat mengakibatkan penurunan pengiriman kargo di PT. Lintas Maju Nusantara?
2. Bagaimana faktor eksternal perusahaan dapat mengakibatkan penurunan pengiriman kargo di PT. Lintas Maju Nusantara?
3. Bagaimana kegiatan perbaikan pada penurunan pengiriman kargo yang dilakukan PT. Lintas Maju Nusantara?

KAJIAN PUSTAKA

Faktor Internal Perusahaan

Faktor internal perusahaan adalah faktor-faktor yang terdapat didalam perusahaan dan lebih mudah untuk diatur, diperkirakan, dan diantisipasi setiap resikonya. Menurut Saydam dalam penelitian I Gusti Putu Darya (2011: 66) lingkungan internal perusahaan mungkin dapat dikendalikan oleh pelaku usaha sehingga dapat disesuaikan dengan keinginan perusahaan. Menurut Susanthi (2017) lingkungan internal adalah lingkungan yang berada didalam organisasi dan secara normal memiliki implikasi langsung dan khusus pada perusahaan. Menurut Riyanto (2018) lingkungan internal meliputi struktur, budaya, dan dan sumber daya yang perlu dianalisis untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan yang ada di perusahaan.

Analisis untuk faktor-faktor internal ini menjadi sangat penting, karena dengan menganalisa dan mengetahui apa saja kekurangan dan kelebihan dari sebuah organisasi, akan membantu organisasi tersebut dalam perkembangannya dan juga menjadi nilai tambah diantara banyaknya persaingan yang ada dengan organisasi lain. Menurut Robinson (1997: 238-230) analisa faktor internal menjadi sebuah strategi organisasi dan mengetahui faktor kekuatan dan kelemahan potensial, mencakup pemasaran, keuangan/akunting, produksi, operasi, dan teknik, personalia, manajemen mutu, sistem informasi, organisasi dan manajemen umum, layanan, pengembangan teknologi, MSDM, logistik masuk/logistik kedalam.

Analisis Faktor Internal

Menurut Herry Achmad Buchory dan Djaslim Saladin (2006:48) proses untuk menganalisis internal yang ada disebuah perusahaan atau organisasi dapat dilakukan dengan cara berikut ini:

1. Menganalisis hubungan antara strategi dan tanggapannya dengan semua yang berhubungan dengan internal perusahaan. Hal ini dilakukan untuk membandingkan setiap strategi yang digunakan baik yang sedang berjalan maupun yang potensial digunakan dimasa depan.
2. Menganalisis setiap masalah utama yang dirasa akan berdampak terhadap strategi yang akan digunakan.
3. Meramalkan setiap kemungkinan yang akan terjadi didalam proses internal perusahaan.

Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor dari luar perusahaan atau organisasi, namun dapat berimbas kepada proses dalam perusahaan atau organisasi tersebut. Faktor eksternal ini sangat mungkin menjadi salah satu faktor kegagalan dalam perusahaan karena potensinya yang memungkinkan menjadi ancaman jika tidak dapat di prediksi dengan baik, dan dapat menjadi keuntungan jika mampu dihadapi dengan sesuai. Manajerial dan strategi terbaik akan sangat dibutuhkan dalam pengendalian faktor ini.

Menurut Pearce dan Robinson: Hunger dan Whelen dalam penelitian I Gusti Putu Darya (2011:66) menyatakan bahwa eksternal perusahaan mampu memberikan banyak tantangan dalam upaya menarik atau memperoleh sebuah sumber daya yang diperlukan untuk dipasarkan. Sedangkan menurut Hery Achmad Buchory dan Djaslim Saladin (2010:51-54) eksternal perusahaan adalah kekuatan yang berada diluar jangkauan yang terlepas dari operasionalisasi perusahaan.

Terdapat beberapa faktor yang menjadi bagian dari faktor eksternal perusahaan. Menurut Nilasari (2014) secara garis besar eksternal perusahaan dibagi menjadi 2, yaitu mikro dan makro. Untuk makro meliputi:

1. Politik, yang biasanya berujung kepada kebijakan-kebijakan yang dibuat pemerintah untuk melindungi dan menjaga kedaulatannya
2. Ekonomi, faktor ekonomi sangatlah penting untuk menentukan kemampuan jual dan beli yang dimiliki masyarakat sekitar. Faktor yang meliputi seperti GDP dan GNP.
3. Sosial, faktor ini menjadi penting karena dalam menjalankan sebuah proses haruslah memahami pasar yang ada. Dalam hal ini tingkat kebudayaan, kebutuhan, demografi masyarakat adalah salah satu faktor penentu yang harus dianalisis.
4. Teknologi, perkembangan teknologi yang pesat dapat berpengaruh dalam tingkat daya saing dan juga keinginan pasar. Semakin canggih teknologi, maka semakin tinggi juga harapan pasar terhadap barang atau jasa yang mampu diberikan perusahaan.

Dan untuk mikro, jarak yang diberikan cukup dekat. Walaupun begitu masih dapat memberikan efek langsung pada perusahaan dibandingkan dengan makro.

Sedangkan menurut Wispandono (2010:154) eksternal perusahaan dibagi menjadi 3 golongan, yaitu:

1. Lingkungan jauh: faktor ekonomi, sosial, politik dan ekologi
2. Lingkungan industri: hambatan masuk, kekuatan pemasok, kekuatan pembeli, ketersediaan substitusi, dan persaingan antar perusahaan
3. Lingkungan operasional: pesaing, kreditor, pelanggan, tenaga kerja, dan pemasok.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang dilakukan adalah kuasi kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Mengutip dari buku yang berjudul Penelitian Kualitatif (Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya) oleh Burhan Bungin (2008: 68) dimana dikatakan format desain deskriptif kualitatif banyak memiliki kesamaan dengan deskriptif kuantitatif, karena itu desain deskriptif kualitatif disebut juga kuasi kualitatif atau semi kualitatif. Dan menurut Moleong (2009:11) penelitian deskriptif menekankan pada data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data serta informasi yang mendukung penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan ada 3:

1. Teknik Wawancara, melakukan tanya jawab dengan narasumber terpilih untuk mengetahui lebih dalam tentang fenomena yang tidak dapat ditemukan dari kegiatan observasi maupun data dari dokumentasi yang disediakan
2. Observasi, pengamatan objek secara langsung untuk mendapatkan data yang nyata dan objektif
3. Dokumentasi, pengumpulan data melalui catatan data perusahaan untuk mendapatkan data yang relevan dengan fenomena yang diangkat dari penelitian ini.

Penentuan Informan

Menurut Sutrisnohadi pada bukunya yang berjudul Metodologi Research (1986), hal yang perlu dipegang peneliti untuk penentuan informan adalah: Informan yang paling tahu tentang objek yang diteliti, Informan dapat dipercaya, dan kesamaan interpretasi informan tentang pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Maka dari itu, dipilihlah informan untuk penelitian ini, yaitu:

1. Bapak Yan Fransiskus selaku pimpinan dari PT. Lintas Maju Nusantara
2. Bapak Tono selaku staff operasional dari PT. Lintas Maju Nusantara
3. Bapak Mus selaku pengguna jasa dari PT. Lintas Maju Nusantara
4. Bapak Sutandi selaku informan akademisi dan Dosen Institut STIAM I
5. Bapak I Nyoman Purnaya selaku informan akademisi dan Dosen Institut STIAM I

Teknik Analisis Data

Teknik analisa data adalah cara untuk mengolah informasi yang sudah dikumpulkan sebelumnya agar lebih mudah dipahami. Dan menurut Miles dan Huberman didalam buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif (2020: 163) analisis dibagi menjadi tiga alur kegiatan, diantaranya:

1. Reduksi Data: merampingkan informasi dan membuang yang tidak perlu agar informasi dapat diserap dengan baik dan mudah untuk dipahami.
2. Penyajian Data: Hasil dari penyederhanaan data sebelumnya yang disajikan dalam berbagai macam cara, seperti dalam bentuk narasi, bagan, gambar atau cara lain yang menarik dan mudah untuk dipahami
3. Penarikan Simpulan dan Verifikasi: Simpulan yang sudah dikumpulkan diuji dengan data dan bukti baru sehingga menghasilkan simpulan yang lebih valid dan kredibel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Faktor Internal Perusahaan yang Dapat Mengakibatkan Penurunan Pengiriman Barang Kargo di PT. Lintas Maju Nusantara

Faktor internal perusahaan, adalah bagian dari dalam perusahaan yang jangkauannya lebih kecil dan mudah untuk diperkirakan, diantisipasi, dan diatur resikonya. Internal perusahaan juga berpegang kuat untuk setiap kegiatan bisnis yang dilakukan sebuah perusahaan, termasuk adanya peningkatan atau penurunan dari kegiatan ekonomi perusahaan.

PT. Lintas Maju Nusantara, mengalami penurunan pengiriman barang terlebih pada periode tahun 2020 yang berkurang cukup signifikan, dan penulis mencoba untuk melihat faktor internal perusahaan apa saja yang mengakibatkan penurunan pengiriman barang yang terjadi. Penulis memfokuskan faktor internal menjadi beberapa bagian, yaitu fasilitas, pelayanan, pemasaran, dan karyawan. Fokus tersebut kemudian di analisis hingga dapat dijabarkan sebagai berikut:

Fasilitas

Fasilitas adalah sarana dan prasarana yang harus dimiliki perusahaan untuk melakukan kegiatan bisnis. Untuk kegiatan bisnis yang dilakukan oleh PT. Lintas Maju Nusantara fasilitas utama yang dimiliki adalah Lowbed dan Dolly Trailer yang digunakan sebagai armada pengantaran. Dari keseluruhan, fasilitas yang tersedia pada PT. Lintas Maju Nusantara terjaga dengan kondisi yang baik. Namun, ada kalanya perusahaan sedikit terlewat untuk beberapa detail yang bisa menjadi nilai tambah untuk kekuatan bersaing dengan bisnis serupa.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Wayan Nurdyanto dan Betri Sirajuddin pada tahun 2015 yang berjudul Analisis Faktor-Faktor Penyebab Turunnya Pendapatan Pada PT Tunas Gemilang Sakti Palembang menyebutkan jika Fasilitas dapat menjadi penyebab penurunan yang dialami. Hal ini dikarenakan PT Tunas Gemilang Sakti Palembang tidak mempunyai fasilitas sendiri. Fasilitas yang digunakan masih dalam bentuk penyewaan sehingga PT. Tunas Gemilang Sakti Palembang tidak dapat memenuhi permintaan pelanggan serta harus tetap membayar sewa atas gedung dan kendaraan yang digunakan.

Dilihat dari pengamatan oleh penulis, ada beberapa unit yang masih belum lengkap untuk tambahan seperti kotak P3K, Alat Pemadam, dan beberapa unit dengan kondisi ban yang sudah mulai botak. Hal ini tentu akan membuat pelanggan mengkhawatirkan barang yang dikirim menggunakan jasa pengiriman PT. Lintas Maju Nusantara. Untuk itu, diperlukan perhatian lebih untuk keseluruhan unit agar mampu meningkatkan mutu perusahaan.

Pelayanan

Pelayanan adalah salah satu tolak ukur bagi pelanggan ketika akan menggunakan jasa, tanpa terkecuali jasa pengiriman. Pada PT. Lintas Maju Nusantara, pelayanan yang diberikan sudah sangat baik. Hal ini dilihat dari bagaimana perusahaan menanggapi komplain dan berkurangnya komplain pelanggan pada periode waktu terakhir. Dalam pengamatan yang dilakukan penulis terkait pelayanan, tidak ada hal yang kurang ataupun buruk yang terjadi. Namun, perusahaan dapat melakukan analisa sederhana untuk melihat pelayanan seperti apa yang diharapkan oleh pelanggan dan calon pelanggan. Dan sejauh ini, pelayanan yang diberikan baik dari karyawan yang bekerja hingga pimpinan dari PT. Lintas Maju Nusantara dinilai sudah baik.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Elsa Dian Prastiti, Iis Mariam, dan Ernita Siambaton pada tahun 2018 yang berjudul Analisis Faktor Internal dan Faktor Eksternal dalam strategi Pengembangan Bisnis Pada PT. Esa Jaya Global menyebutkan pelayanan menjadi salah satu faktor yang menentukan pengembangan bisnis yang dilakukan. Pelayanan yang berkualitas dan dapat menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan dapat menjadi faktor untuk meningkatkan serta juga dapat menjadi hambatan jika tidak dapat direalisasikan dengan baik dan sesuai.

Dan terkait dengan penurunan yang terjadi pada PT. Lintas Maju Nusantara, pelayanan tidak memegang peranan penting dari penurunan yang terjadi. Namun pelayanan masih bisa ditingkatkan agar terjadi peningkatan dalam rangka perbaikan dari penurunan yang terjadi.

Pemasaran

Pemasaran adalah salah satu kegiatan dalam memperkenalkan produk atau jasa yang dimiliki oleh perusahaan ke calon pelanggan atau pengguna jasa. Kegiatan pemasaran menjadi sangat penting, karena menentukan seberapa banyak perusahaan mampu menjual barang atau jasanya, seberapa luas cakupan pelanggan, dan seberapa besar keuntungan yang akan didapatkan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Elsa Dian Prastiti, Iis Mariam, dan Ernita Siambaton pada tahun 2018 yang berjudul Analisis Faktor Internal dan Faktor Eksternal dalam Strategi Pengembangan Bisnis pada PT. Esa Jaya Global menyebutkan kelemahan yang dimiliki adalah Pemasaran yang masih dari mulut ke mulut dan belum menggunakan media

promosi lain yang jauh lebih efektif. Hal tersebut menjadi salah satu kelemahan yang dimiliki sehingga pengembangan bisnis yang dilakukan juga kurang efektif.

Dalam kegiatan pemasaran yang dilakukan PT. Lintas Maju Nusantara selama ini dinilai sudah sesuai dan sudah baik. Kegiatan pemasaran yang dilakukan tidak jauh berbeda dengan kegiatan pemasaran yang dilakukan oleh pesaing dengan kegiatan bisnis serupa. Kegiatan pemasaran yang dilakukan adalah B2B, yang dinilai oleh perusahaan paling tepat dan efektif serta efisien. Dari pengamatan yang dilakukan oleh penulis, kegiatan pemasaran yang dilakukan sangat sederhana sehingga mudah untuk dipahami dan dimengerti oleh calon pengguna jasa.

Pemasaran tidak terlalu mengambil bagian dari penurunan yang terjadi pada PT. Lintas Maju Nusantara, namun meningkatkan kegiatan pemasaran dan memperluas jangkauan pasar lebih lagi dapat memperbaiki penurunan pengiriman barang yang terjadi pada PT. Lintas Maju Nusantara.

Karyawan

Karyawan atau Sumber Daya Manusia adalah sekelompok orang yang melakukan pekerjaan yang tidak bisa dilakukan oleh mesin atau teknologi lainnya di sebuah perusahaan. Kemajuan perusahaan dapat dilihat dari bagaimana SDM yang terdapat pada perusahaan tersebut, sehingga SDM menjadi salah satu faktor penentu baik buruknya sebuah perusahaan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Widarto dan Mardatilla pada tahun 2018 yang berjudul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Penjualan pada PT. Mitra Keluarga Sehat menyebutkan jika Karyawan atau SDM dapat menjadi hambatan. Dimana dalam kasus yang dimiliki oleh PT. Mitra Keluarga Sehat, terjadi kekurangan tenaga kerja dan kurangnya koordinasi antar karyawan.

Dalam pengamatan penulis tentang karyawan yang dimiliki oleh PT. Lintas Maju Nusantara karyawan yang dimiliki sudah dalam keadaan baik. Para driver yang memiliki surat mengemudi lengkap dan memahami tentang bagaimana keadaan armada yang mereka gunakan, para helper yang juga mengerti tentang mesin sehingga mampu membantu driver jika dibutuhkan, mekanik yang mumpuni dibidangnya, sehingga bisa memperbaiki keadaan unit semaksimal mungkin, serta staff yang sudah bekerja sesuai dengan kemampuan dan kompetensinya masing-masing.

Dalam penurunan yang terjadi pada PT. Lintas Maju Nusantara, karyawan tidak memiliki bagian. Namun untuk perbaikan yang akan dilakukan untuk memulihkan keadaan perusahaan, karyawan dapat menjadi salah satu faktor yang layak untuk ditingkatkan lagi kemampuannya, serta pemberian dukungan lebih bagi karyawan agar menjadi lebih loyal lagi terhadap perusahaan dan pekerjaannya.

Faktor Eksternal Perusahaan yang Dapat Mengakibatkan Penurunan Pengiriman Kargo di PT. Lintas Maju Nusantara

Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar perusahaan namun mampu memberi dampak pada perusahaan. Faktor eksternal secara garis besar dibagi menjadi 2, yaitu makro dan mikro tergantung dari seberapa luas cakupan dari kriterianya. Dan untuk memberikan fokus lebih, penulis memilih 3 faktor eksternal utama, diantaranya pesaing, pelanggan, dan regulasi pemerintah yang memberikan dampak besar pada perusahaan. dan lewat wawancara, dokumentasi, dan observasi yang dilakukan penulis, maka dapat dijabarkan sebagai berikut:

Pesaing

Pesaing adalah perusahaan atau usaha sejenis yang berada disekitar perusahaan lainnya. Pesaing memiliki manfaat atau ancaman bagi usaha yang dijalankan, tergantung bagaimana perusahaan melihat pesaingnya. Pesaing dapat menjadi motivasi dan inovasi bagi perusahaan

jika melakukan ATM (Amati, Tiru, Modifikasi) dan tentu saja pelanggan akan selalu mencari perusahaan yang mampu menyediakan kebutuhan yang jauh lebih lengkap. Dan dapat menjadi ancaman, jika perusahaan tidak mampu melakukan inovasi dalam rangka memperbaiki diri dan meningkatkan nilai tambah untuk menarik minat calon pengguna produk atau jasa.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Widarto dan Mardatilla pada tahun 2018 yang berjudul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Penjualan Pada PT. Mitra Keluarga Sehat salah satu yang menjadi Hambatan Eksternal mereka adalah pesaing yang kuat. Pesaing pada PT. Mitra Keluarga Sehat sudah lebih dahulu dikenal oleh para konsumen dan memiliki gudang yang memadai, sehingga setiap pasokan obat yang dimiliki terjaga. Selain itu pesaing memiliki gerai apotek yang berada disekitar konsumen, hal tersebut memudahkan konsumen mendapatkan obat yang diinginkan.

Dilihat dari hasil wawancara dan pengamatan penulis, persaingan pada bisnis ini cukup ketat, dan usaha serupa juga jumlahnya sangat banyak. Dan dalam kondisi saat ini, semua usaha berlomba-lomba mendapatkan pengiriman dari perusahaan manufaktur yang ada. Persaingan ini juga menjadi salah satu faktor hambatan dan penurunan yang terjadi pada PT. Lintas Maju Nusantara. Karena minimnya pengiriman, pesaing cenderung menurunkan harga yang cukup jauh dari kisaran pasar agar usaha mereka tetap berjalan. PT. Lintas Maju Nusantara menganggap penurunan harga yang dilakukan sulit untuk diikuti, hal ini membuat para pelanggan pergi ke pesaing dengan harga terbaik menurut pelanggan.

Untuk menyiasati harga pasar yang diturunkan, PT. Lintas Maju Nusantara dapat meningkatkan kualitas pada bagian lain dengan tidak menurunkan harga. Pelanggan akan membandingkan harga dengan kualitas yang didapat sehingga mendapatkan perhatian dari pelanggan. Selain itu, perusahaan dapat melakukan pencarian ciri khas atau mencari nilai unik yang dapat ditawarkan kepada pelanggan untuk menjadi pembeda agar pelanggan memilih PT. Lintas Maju Nusantara didalam pikirannya ketika akan melakukan pengiriman. PT. Lintas Maju Nusantara juga bisa melakukan kolaborasi jika ingin tetap berjalan dan tumbuh ditengah kesulitan yang dialami.

Pelanggan

Pelanggan adalah bagian penting dan penentu dari keberhasilan sebuah perusahaan. Pelanggan yang percaya dan loyal pada perusahaan akan selalu melakukan pembelian ulang atau penggunaan kembali dari jasa yang ditawarkan perusahaan. Tidak ada pelanggan yang setia, maka dari itu perusahaan akan melakukan banyak inovasi untuk tetap membuat pelanggan menggunakan jasa atau melakukan pembelian ulang sebagai bentuk kepuasan.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Widarto dan Mardatilla pada tahun 2018 yang berjudul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Penjualan pada PT. Mitra Keluarga Sehat menyebutkan salah satu hambatan yang dimiliki adalah Pelanggan. Dimana perbedaan seperti pelanggan memiliki persepsi, gaya hidup, kepribadian, karakter, logika, motivasi, dan latar belakang yang berbeda yang sulit dianalisa. Hal ini tentu menjadi hambatan jika tidak dapat mengenal pelanggan dan keinginannya.

Dilihat dari pengamatan penulis, tingkat kepuasan pelanggan pada PT. Lintas Maju Nusantara sudah sangat baik. Perusahaan sangat bertanggung jawab untuk setiap pengiriman yang dilakukan, selain itu perusahaan juga selalu menawarkan solusi terbaik yang mudah dimengerti pelanggan sehingga tidak banyak komplain yang dilayangkan oleh pelanggan kepada perusahaan, dan perusahaan mampu memberikan rasa aman bagi pelanggan ketika barang diantar oleh jasa pengiriman PT. Lintas Maju Nusantara.

Pada penurunan pengiriman kargo yang terjadi pada PT. Lintas Maju Nusantara, pelanggan tidak membuat bagian yang terlalu berpengaruh. Karena PT. Lintas Maju Nusantara masih memiliki pelanggan yang sudah menjadi loyal dalam menggunakan jasa pengiriman ini.

Regulasi Pemerintah

Regulasi pemerintah, atau aturan yang dibuat pemerintah dikhususkan untuk melindungi, mengawasi, dan mengatur bagaimana jalannya sebuah bisnis agar tidak saling bersinggungan satu sama lain. Dalam hal ini, regulasi pemerintah menjadi salah satu hambatan bagi usaha pengiriman. Pada keadaan pandemi saat ini, pemerintah mengeluarkan pembatasan wilayah, pembatasan waktu, dan tambahan dokumen kesehatan serta aturan tentang protokol kesehatan yang cukup berimbas pada perusahaan pengiriman. Pembatasan-pembatasan ini membuat beberapa kegiatan bisnis berhenti sejenak atau berkurangnya permintaan karena melemahnya ekonomi akibat dampak pandemi.

Pada penelitian yang dilakukan oleh Widarto dan Mardatilla pada tahun 2018 yang berjudul Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Penjualan Pada PT. Mitra Keluarga Sehat Regulasi Pemerintah menjadi salah satu hambatan eksternal yang dihadapi. Pada regulasi terkait Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1148/MENKES/PER/VI/2011 tentang Pedagang Besar Farmasi pasal 19, PBF cabang hanya dapat menyalurkan obat atau bahan obat di wilayah provinsi yang sesuai dengan surat pengakuannya. Dan karena aturan ini PT. Mitra Keluarga Sehat tidak dapat melakukan pemesanan beberapa obat tertentu. Stok yang tidak menentu, keterlambatan pengadaan, dan komplain yang dihadapi berdampak kepada penurunan penjualan yang dialami oleh PT. Mitra Keluarga Sehat.

Dilihat dari hasil pengamatan dan wawancara, regulasi pemerintah mengambil porsi dalam penurunan yang terjadi pada PT. Lintas Maju Nusantara, dan sejauh ini perusahaan masih mengikuti dan menghormati regulasi yang diberikan pemerintah terkait pembatasan. Regulasi pemerintah tentang pembatasan menjadi salah satu hambatan yang cukup berat, namun kondisi saat ini tidak memungkinkan adanya solusi lain selain beradaptasi dengan keadaan yang ada serta menerapkan strategi bertahan yang dimiliki oleh perusahaan.

Kegiatan Perbaikan pada Penurunan Pengiriman Kargo yang Dilakukan PT. Lintas Maju Nusantara

Kegiatan perbaikan adalah kegiatan yang diusahakan untuk memperbaiki keadaan yang merugikan. Penurunan yang terjadi pada PT. Lintas Maju Nusantara adalah kondisi yang merugikan jika tidak segera dilakukannya perbaikan. Dari hasil pengamatan, wawancara dan dokumentasi milik perusahaan yang dilakukan oleh penulis didapatkan jika faktor internal seperti fasilitas dan juga faktor eksternal seperti pesaing dan regulasi pemerintah memiliki peranan penting dalam penurunan yang terjadi.

Dari faktor-faktor tersebut, maka perusahaan sudah mampu mengetahui masalah dan bagaimana cara memperbaikinya untuk mengembalikan atau menekan penurunan yang terjadi agar tidak semakin berlarut. Untuk memperbaiki faktor internal fasilitas, perusahaan diharapkan mampu lebih memperhatikan setiap unit yang dimilikinya dan melengkapi lagi setiap kekurangan yang dimiliki unit armadanya. Pengecekan mesin, ban, dan kelengkapan lain sebelum melakukan pengiriman, dan kerjasama dengan para driver untuk selalu melaporkan kekurangan atau melaporkan setiap keluhan yang dimiliki terhadap staff ataupun mekanik untuk segera ditanggulangi dan dilengkapi. Perusahaan juga dapat melakukan kuisisioner terhadap para pelanggan sehabis melakukan pengiriman untuk mengetahui pendapat pelanggan tentang fasilitas yang digunakan dalam mengantar barang, sehingga pelanggan ikut andil dalam perbaikan fasilitas yang mungkin saja terlewat oleh pihak perusahaan.

Untuk perbaikan dari faktor eksternal seperti pesaing dan regulasi pemerintah, perusahaan bisa melakukan perbaikan mulai dari inovasi dan meningkatkan mutu kualitas perusahaan walaupun harga yang diberikan kurang bersaing karena tidak lagi mampu menurunkan harga pengiriman sebanyak perusahaan pesaing lain. Perusahaan mampu memperbaiki permukaan bed dari lowbed dan dolly trailer yang bengkok atau berlubang menjadi lebih rata, perusahaan juga mampu meningkatkan kelengkapan tambahan seperti

memberikan terpal yang tebal, penggunaan pipa yang kuat atau rantai-rantai yang digunakan dalam kondisi yang baik agar keamanan saat mengirimkan barang lebih baik dibandingkan pesaing dengan harga yang lebih rendah. Dan untuk regulasi pemerintah, perusahaan bisa mensiasatinya lewat perubahan perkiraan waktu dan tetap mengambil rute pengiriman jarak pendek-sedang agar tetap bisa berjalan walaupun tidak sebanyak pengiriman jarak sedang-jauh.

Selain dari faktor penurunan utama, faktor lain yang dapat ditingkatkan adalah pemasaran dan pelayanan yang dimiliki perusahaan. Perusahaan dapat memberikan promosi kepada calon pelanggan baru, memberikan potongan harga untuk setiap jumlah pengiriman tertentu, ataupun memberikan kemudahan lain atau bonus lain yang diberikan perusahaan kepada pelanggan yang loyal dalam menggunakan jasa pengiriman yang ditawarkan. Perusahaan juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan menjadi lebih dekat lagi kepada pelanggan dan calon pelanggan dengan memberikan layanan komplain dan layanan pemesanan lebih mudah lewat website atau pemesanan dengan menggunakan internet, untuk melayani pelanggan lebih cepat dan memudahkan pelanggan dalam bertanya, melakukan pemesanan pengiriman, ataupun melayangkan komplain kepada perusahaan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan dan diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat mengambil kesimpulan tentang Analisis Faktor Internal dan Eksternal Perusahaan Terhadap Penurunan Pengiriman Kargo di PT. Lintas Maju Nusantara adalah sebagai berikut:

1. Faktor internal perusahaan yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah Fasilitas, Pelayanan, Pemasaran, dan Karyawan. Dimana salah satu faktor yang menjadi akibat penurunan adalah salah satunya terdapat pada fasilitas yang secara garis besar dinilai sudah baik, namun untuk beberapa detail seperti kelengkapan alat pemadam, kotak P3K, dan ban yang sedikit terlewat. Dan pelanggan yang memperhatikan hal tersebut mengharapkan adanya perubahan untuk lebih memperhatikan detail kecil yang menjadi salah satu nilai tambah yang diinginkan pelanggan.
2. Faktor eksternal perusahaan yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah pesaing, pelanggan, dan regulasi pemerintah. Dimana yang menjadi faktor penurunan yang dialami oleh PT. Lintas Maju Nusantara terdapat pada pesaing dan regulasi pemerintah. Pesaing dengan bisnis serupa yang mampu menurunkan harga jauh dari pasar menjadikan pesaing lebih unggul dan lebih dilihat oleh calon pelanggan. PT. Lintas Maju Nusantara tidak dapat mengikuti penurunan harga yang dilakukan oleh pesaing karena dinilai terlalu sulit. Selain itu regulasi pemerintah terkait adanya pembatasan wilayah dan waktu membuat pengiriman sedikit terhambat. Hal ini tidak hanya dirasakan oleh jasa pengiriman, namun keseluruhan jenis usaha karena pandemi yang sedang berlangsung saat ini.
3. Kegiatan perbaikan pada penurunan pengiriman yang dapat dilakukan oleh PT. Lintas Maju Nusantara diantaranya: melakukan pengecekan secara menyeluruh sebelum melakukan pengiriman, termasuk didalamnya pengecekan kelengkapan tambahan, kondisi mesin dan ban. Selain itu, dapat juga meningkatkan kualitas keamanan tambahan ataupun kualitas armada pengiriman alih-alih mengurangi harga pengiriman jauh dibawah pasar. Selain itu dapat dilakukan peningkatan pelayanan seperti menyediakan website untuk melayani komplain, pemesanan, dan melayani pertanyaan pelanggan atau calon pelanggan agar lebih mudah dan cepat untuk mendapatkan respon. Perusahaan juga dapat memberikan promosi menarik bagi pelanggan dan calon pelanggan agar dapat menjadi pilihan utama dalam memilih jasa pengiriman barang.

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang diuraikan oleh penulis, maka penulis menyarankan:

1. Perusahaan dapat lebih memperhatikan keadaan setiap unit yang dimiliki dan melakukan peremajaan secara berkala untuk keseluruhan keadaan armada. Perusahaan juga dapat mempertimbangkan peningkatan kualitas dan mutu agar dapat bersaing dengan usaha serupa.
2. Perusahaan dapat mempertimbangkan masukan yang diberikan agar terciptanya perbaikan kearah yang lebih baik. Serta melakukan inovasi terbaru terkait perbaikan penurunan yang terjadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Buchory, H. A. (2006). *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*. Bandung: Linda Karya.
- Buchory, H. A. (2010). *Manajemen Strategi Bisnis*. Bandung: Linda Aksara.
- Darya, I. G. (2012). Pengaruh Lingkungan dan Karakteristik Kewirausahaan Terhadap Kompetensi Usaha dan Kinerja Usaha Mikro Kecil di Kota Balikpapan. *Asian Journal Innovation and Entrepreneurship*, 66-78.
- Ghiani, G. L. (2004). *Introduction to Logistic System Planning and Control*. California: John Wiley & Sons.
- Hadi, S. (1986). *Metodology Reseach*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indrajit, E. &. (2003). *Konsep Manajemen Supply Chain*. Jakarta: Grasindo.
- Lesal, I. (2015). Analisa Internal dan Eksternal pada CV. Gading Mas Surya Sidoarjo Dalam Rangka Strategi Bersaing. *Agora*, 148-157.
- Mardatilla, W. (2018). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Penjualan pada PT. Mitra Keluarga Sehat. *Administratus Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen*, 161-185.
- Moleong, L. J. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi. (2013). *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nilasari. (2014). *Manajemen Strategi Itu Gampang*. Jakarta: Dunia Cerdas.
- Nugrahani, F. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif*. Solo: Cakra Books.
- Nurdiyanto, W., & Sirajuddin, B. (2015). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Turunnya Pendapatan Pada PT Tunas Gemilang Sakti. *STIE MDP*, 1-10.
- Pearce, J. R. (1997). *Manajemen Strategi, Formulasi, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Prastiti, E. D., Mariam, I., & Siambaton, E. (2018). Analisis Faktor Internal dan Faktor Eksternal Dalam Strategi Pengembangan Bisnis pada PT. Esa Jaya Global. *Epigram*, 97-110.
- Riyanto, S. (2018). Analisis Pengaruh Lingkungan Internal dan Eksternal Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Usaha Kecil Menengah (UMKM) di Madiun. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 159-168.
- Sara, D. P., & Sitepu, S. N. (2016). Peran Faktor Internal dan Faktor Eksternal pada Keberlangsungan Start-Up Bisnis di Kota Surabaya. *Jurnal Manajemen Teori dan Terapan Universitas Airlangga*, 12-22.
- Siagian, S. P. (2000). *Manajemen Strategik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Susanthi, P. R. (2017). Analisis Lingkungan Internal dan Eksternal Dalam Mencapai Tujuan Perusahaan. *ejournal STIE Galileo*, 36-47.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran, Edisi Ketiga*. Yogyakarta: Andi.
- Wheelen, T. J. (2000). *Strategic Management*. California: Prentice Hall.
- Wijaya, C. M. (2016). *Dasar-Dasar Manajemen*. Medan: Perdana Publishing.
- Wispondono, R. M. (2010). Pengaruh Lingkungan Bisnis Terhadap Kinerja Pengrajin Industri Batik di Kabupaten Bangkalan. *Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 152-162.