

---

**ANALISIS STRATEGI OPERASI DAN DAMPAKNYA TERHADAP DAYA SAING  
PERUSAHAAN ID EXPRESS MANADO***OPERATION STRATEGY ANALYSIS AND IMPACT ON COMPANY COMPETITIVENESS OF ID  
EXPRESS MANADO*

Oleh:  
**Yesonnia Gabriella Mamelas<sup>1</sup>**  
**Paulus Kindangen<sup>2</sup>**  
**Jessy Jousina Pondaag<sup>3</sup>**

<sup>1,2,3</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen  
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

<sup>1</sup>[yesonniagabriella@gmail.com](mailto:yesonniagabriella@gmail.com)

<sup>2</sup>[pkindangen@unsrat.ac.id](mailto:pkindangen@unsrat.ac.id)

<sup>3</sup>[jessypondaag1978@gmail.com](mailto:jessypondaag1978@gmail.com)

**Abstrak:** Jasa pengiriman barang sekarang ini semakin berkembang seiring pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam berbelanja *online* maupun mengirimkan barang pada orang lain. Dalam persaingannya yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk memberikan produk/jasa yang berkualitas, sebagai upaya untuk meningkatkan daya saing perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi operasi perusahaan dan dampak implementasi strategi operasi terhadap daya saing perusahaan iD Express Manado. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi dan wawancara langsung dengan pihak-pihak iD Express Manado. Teknik analisis data adalah analisis kualitatif menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan iD Express Manado telah mengimplementasikan strategi operasi dengan baik, ditinjau dari dimensi-dimensi strategi operasi yaitu efisiensi biaya, kualitas, pengiriman dan fleksibilitas. Dampak implementasi strategi operasi terhadap daya saing perusahaan dapat dilihat pada biaya pengiriman barang yang cukup bersaing, kualitas pelayanan yang baik dengan memaksimalkan pengiriman barang setiap hari. Waktu pengiriman barang tergolong cepat, semua opsi pengiriman barang sudah termasuk pengiriman *express*. Keberhasilan perusahaan diukur dari tercapainya minimal 80% barang sampai ke tangan penerima.

**Kata Kunci :** strategi operasi, daya saing, id express.

**Abstract:** As more individuals purchase online and send gifts to friends and family, delivery services for items are expanding. Companies must deliver high-quality goods and services in the face of an increasingly intense competitive environment in an effort to boost their competitiveness. The purpose of this study is to identify the operating strategy of the company and the effects of operational strategy implementation on iD Express Manado's competitiveness. This study uses direct interviews and observation to gather data from iD Express Manado parties. It is a sort of qualitative research. Utilizing the Miles and Huberman model, a qualitative examination of the data was used for analysis. The results show that iD Express Manado has successfully implemented its operations strategy, in terms of the operation strategy elements of cost efficiency, quality, service, and flexibility. The cost of shipping goods, which is fairly competitive, and good service quality by maximizing daily delivery of goods are two ways that make operating strategy implementation has an impact on a company's ability to compete. All delivery options include express delivery, and the delivery time is comparatively quick. Achieving at least 80% of the items in the recipient's hands counts as the company's success.

**Keywords:** operation strategy, competitiveness, id express.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Sejak tahun 2020 Indonesia telah diperhadapkan pada pandemi covid-19 yang sangat meresahkan masyarakat. Pemerintah menerapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) atau *lockdown* untuk menekan laju

penyebaran covid-19 di Indonesia. Kondisi seperti ini membuat masyarakat tidak bebas untuk bepergian atau melakukan kegiatan sehari-hari dan membuat masyarakat harus beradaptasi dengan keadaan yang baru. Contohnya dalam hal pemenuhan kebutuhan yang dulunya dilakukan secara langsung, seperti pergi ke toko kini berubah menjadi tidak langsung yaitu secara *online*. Kegiatan berbelanja *online* ini mengharuskan masyarakat menggunakan jasa pengiriman barang yang aman, sehingga kebutuhan bisa terpenuhi tepat waktu.

Jasa pengiriman barang dan logistik sekarang ini semakin berkembang seiring kebutuhan masyarakat yang juga semakin meningkat, untuk berbelanja *online* maupun mengirimkan barang pada orang lain. Disisi lain, dengan berjamurnya perusahaan jasa pengiriman barang, membuat masyarakat kadang bingung harus memilih antara perusahaan A dengan perusahaan lainnya. Oleh karena itu, setiap perusahaan berlomba-lomba memberikan *output* atau hasil yang terbaik guna mencapai keunggulan dalam persaingan yang terjadi di pasar. Semakin ketatnya persaingan antar perusahaan sejenis, terutama dalam mencari atau merebut pelanggan dan mempertahankan pelanggan agar tidak beralih ke perusahaan lain, menuntut perusahaan untuk terus memberikan produk atau jasa yang berkualitas.

Produk atau jasa yang berkualitas merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan daya saing perusahaan di tengah pasar persaingan. Daya saing memiliki peranan penting bagi sebuah perusahaan, karena dengan daya saing yang baik maka perusahaan akan bisa menjual lebih banyak dan mendapat *revenue* lebih tinggi dan laba lebih tinggi. Jadi, perusahaan berupaya untuk terus mempertahankan dan meningkatkan daya saing. Dengan demikian, daya saing adalah kemampuan perusahaan menarik lebih banyak pelanggan dan menjual lebih banyak produk sehingga perusahaan menjadi yang lebih baik bahkan bisa menjadi yang terbaik di antara para pesaing, agar nantinya mampu mempertahankan perusahaan untuk jangka waktu yang panjang serta menjadi unggul di tengah pasar persaingannya. Munizu (2021:91) menyatakan bahwa daya saing berkaitan dengan kemampuan perusahaan secara luas dalam menciptakan posisi bertahan melebihi pesaingnya. Daya saing terdiri dari kemampuan-kemampuan yang membuat suatu organisasi berbeda dari pesaingnya, dan merupakan hasil dari pengambilan keputusan manajemen yang penting.

Dalam upaya meningkatkan daya saing perusahaan, usaha yang harus dilakukan perusahaan adalah menyusun strategi yang tepat dan menerapkan manajemen yang baik agar mencapai kinerja terbaik perusahaan. Menyusun sebuah strategi adalah langkah awal suatu perusahaan atau organisasi dalam mencapai tujuannya. Manajemen strategik adalah rangkaian dari keputusan manajerial dan tindakan untuk menentukan kinerja perusahaan, yang mencakup pengamatan lingkungan (eksternal dan internal), formulasi strategi (perencanaan strategik atau jangka panjang), implementasi strategi, serta evaluasi dan pengendalian (Syahadat, 2019:46).

Penyusunan strategi perusahaan terlebih dahulu harus menetapkan visi dan misi yang nantinya akan membantu perusahaan fokus mencapai tujuannya. Haming dan Nurnajamuddin (2011:53) menyatakan bahwa strategi operasi adalah alat untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan melalui kegiatan operasi-produksi. Selanjutnya, strategi operasi merupakan perumusan keputusan tentang desain proses, menyangkut pemilihan teknologi produksi, penentuan skala produksi, perencanaan dan pengendalian sediaan, serta pemilihan lokasi.

Setiap keputusan yang diambil atau dirancang dalam penyusunan strategi operasi perusahaan akan mampu menghasilkan daya saing perusahaan di masa depan, yaitu mampu bertahan di tengah persaingan dan dapat tumbuh lebih unggul dari antara para pesaing. Strategi operasi perusahaan dapat mempengaruhi daya saing dengan cara menentukan berapa banyak yang akan diinvestasikan pada operasi perusahaan dan bagaimana produk atau jasa akan dikembangkan. Dengan cara ini, perusahaan bisa menyesuaikan diri dengan persaingan antar perusahaan sejenis dan dapat mempertahankan posisi mereka dalam pasar. Selain itu, strategi operasi perusahaan juga dapat mempengaruhi biaya produksi dan harga produk atau jasa yang ditawarkan, karena dengan biaya produksi yang rendah dan harga produk yang terjangkau perusahaan dapat memenangkan persaingan.

PT ID Express Logistik Indonesia atau lebih dikenal sebagai iD Express adalah perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik yang bemarkas di Jakarta, Indonesia. PT ID Express Logistik Indonesia merupakan perusahaan logistik yang didukung dengan teknologi berbasis perangkat lunak. Perusahaan ini secara resmi berdiri pada Maret 2019, namun untuk pertama kalinya melayani masyarakat dan menjadi mitra *marketplace* dalam proses pengiriman pada pertengahan tahun 2020. Saat ini PT ID Express Logistik Indonesia telah melayani pengiriman paket ke seluruh provinsi di Indonesia. Sejak berdiri tahun 2019, PT ID Express Logistik Indonesia mengalami perkembangan pesat dalam sisi pertumbuhan karyawan. Pada bulan desember 2020, iD Express diketahui memiliki 20.000 tenaga kerja profesional yang sudah tersebar hingga ke pelosok Indonesia. iD Express mencatatkan pertumbuhan yang signifikan setiap bulannya pada proses pengiriman sejak bergabung sebagai keluarga logistik Indonesia. Pada bulan desember 2020 juga, iD Express menghadirkan layanan *Drive-Thru* yang dapat diakses oleh konsumen selama 24 jam *non-stop*.

Secara umum, pengguna jasa pengiriman pada iD Express Manado meliputi para pedagang, pengusaha, aparat pemerintahan, perusahaan swasta dan elemen masyarakat lainnya yang ingin mengirim barang dengan cepat, aman

dan tepat waktu sampai ke tempat tujuan. Di kota manado terdapat cukup banyak jasa pengiriman barang selain iD Express Manado yang bersaing untuk memberikan pelayanan dan produk yang terbaik bagi para konsumen, seperti di bawah ini:

**Tabel 1.1. Daftar Beberapa Perusahaan Ekspedisi di Kota Manado**

No.	Nama Perusahaan	Website
1	PT. Pos Indonesia	<a href="https://www.posindonesia.co.id/en">https://www.posindonesia.co.id/en</a>
2	J&T Express	<a href="https://www.jet.co.id/">https://www.jet.co.id/</a>
3	JNE	<a href="https://www.jne.co.id/">https://www.jne.co.id/</a>
4	Sicepat	<a href="https://www.sicepat.com/">https://www.sicepat.com/</a>
5	Ninja Express	<a href="https://www.ninjapress.co.id-id">https://www.ninjapress.co.id-id</a>
6	Lion Parcel	<a href="https://lionparcel.com/">https://lionparcel.com/</a>
7	Indah Cargo	<a href="https://indahonline.com/">https://indahonline.com/</a>
8	Tiki	<a href="https://tiki.id">https://tiki.id</a>

Sumber: internet, 2022

Pada dasarnya, semua perusahaan ekspedisi ini memberikan pelayanan yang terbaik, seperti pelayanan yang cepat (*express*), informasi yang dapat meyakinkan pelanggan dan keunggulan lainnya dari masing-masing perusahaan. Di tengah persaingan antar perusahaan sejenis yang semakin ketat ini, perusahaan dituntut untuk mampu menerapkan strategi operasi yang dapat memberikan keunggulan daya saing perusahaan agar bisa lebih berkembang, bertumbuh dan bertahan dalam pasar. Perusahaan yang telah menerapkan strategi operasi, tentunya dapat menjalankan perusahaan dengan baik dan daya saing harusnya meningkat, karena strategi operasi secara teoritik meningkatkan daya saing perusahaan. Namun dalam kenyataannya daya saing itu tidak selalu meningkat sejalan dengan strategi operasi yang baik dan itu menimbulkan masalah. Mengapa? Karena perusahaan kurang memperhatikan keadaan pasar, apa yang menjadi keinginan konsumen belum terpenuhi sepenuhnya.

### Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui strategi operasi perusahaan iD Express Manado dalam upaya meningkatkan daya saing.
2. Untuk mengetahui dampak implementasi strategi operasi terhadap daya saing perusahaan iD Express Manado.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Manajemen Operasi, Strategi, dan Daya Saing

Manajemen operasi adalah suatu kegiatan atau proses yang mentransformasi input menjadi output. Input terdiri dari bahan mentah, tenaga kerja, modal, energi dan informasi lalu ditransformasi dalam kegiatan produksi dan operasi sehingga menghasilkan output berupa barang atau jasa (Desiyanti, 2020:1). Definisi lainnya dikemukakan oleh Heizer dan Render (2006:4) yang menyatakan bahwa manajemen operasional adalah serangkaian aktivitas yang menghasilkan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah input menjadi output.

Manajemen strategik adalah rangkaian dari keputusan manajerial dan tindakan untuk menentukan kinerja perusahaan, yang mencakup pengamatan lingkungan (eksternal dan internal), formulasi strategi (perencanaan strategik atau jangka panjang), implementasi strategi, serta evaluasi dan pengendalian (Syahadat, 2019:46).

Dalam manajemen strategi ada berbagai macam strategi yang dapat diimplementasikan, antara lain strategi operasi. Utama, Gani, Jaharuddin dan Priharta (2019:16) menyatakan bahwa strategi operasi merupakan seperangkat sasaran, rencana dan kebijakan yang menjabarkan fungsi operasi yang menunjang strategi bisnis organisasi. Menurut Ambarwati dan Supardi (2020:147) strategi operasi merupakan salah satu cara yang dapat dikembangkan oleh perusahaan dengan memanfaatkan operasi pabrik dan jasa untuk berkompetisi di pasar global.

Daya saing berkaitan dengan kemampuan perusahaan secara luas dalam menciptakan posisi bertahan melebihi pesaingnya. Daya saing terdiri dari kemampuan-kemampuan yang membuat suatu organisasi berbeda dari pesaingnya, dan merupakan hasil dari pengambilan keputusan manajemen yang penting (Munizu, 2021:91). Dapat disimpulkan bahwa daya saing adalah kemampuan atau kekuatan atau fungsi yang menjadi suatu tolok ukur bagi perusahaan untuk menjadi unggul dan bertahan dalam pasar dengan para pesaing.



## Penelitian Terdahulu

Anik (2015) melakukan penelitian tentang Strategi Operasi Dan Keunggulan Bersaing Untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan, menunjukkan hasil bahwa variabel dari dimensi strategi operasi yang terdiri dari variabel strategi: efisiensi biaya, kualitas, pengiriman dan fleksibilitas berpengaruh terhadap keunggulan bersaing untuk meningkatkan kinerja perusahaan pada industri rokok di Kabupaten Kudus.

Lukiastuti dan Pantawis (2019) melakukan penelitian tentang Peran Strategi Operasi Terhadap Pengembangan Daya Saing UKM Bandeng Presto di Tambakrejo Semarang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel penyampaian (*delivery*) mempunyai pengaruh yang paling besar dan positif terhadap peningkatan kinerja UKM Bandeng Presto, diikuti dengan variabel kepemimpinan biaya, fleksibilitas, diferensiasi dan biaya produksi.

Rakanita (2019) melakukan penelitian tentang Pemanfaatan *E-Commerce* Dalam Meningkatkan Daya Saing UMKM Di Desa Karang Sari Kecamatan Karangtengah Kabupaten Demak. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan *e-commerce* akan dapat meningkatkan pendapatan UMKM, produk yang dipasarkan akan lebih mudah dikenal oleh konsumen sehingga memudahkan dalam mendapatkan pelanggan. Selain itu, pemanfaatan *e-commerce* dapat menghemat biaya promosi dan meningkatkan kecepatan bertransaksi. Hal ini pada akhirnya akan dapat meningkatkan daya saing bagi UMKM di Desa Karang Sari, Kecamatan Karangtengah, Kabupaten Demak.

## Model Penelitian



**Gambar 1. Model Penelitian**

Sumber: Peneliti 2023

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Moleong (2005:4) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Data yang disajikan berupa kalimat-kalimat fakta yang ditemukan saat pengamatan pada lingkungan perusahaan dan diskusi dengan narasumber.

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan mengambil iD Express Manado sebagai objek penelitian dan sumber data penelitian. iD Express Manado adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang pengiriman dan logistik, yang berlokasi di Jl. Daan Mogot 4 No. 2A-B Ex Jl. Kenari, Kelurahan Tikala Baru, Kecamatan Tikala, Kota Manado, Sulawesi Utara. Waktu penelitian dilaksanakan sejak Agustus 2022 sampai selesai.

### Data dan Metode Pengumpulannya

Sugiyono (2018:456) menyatakan bahwa data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data primer berupa hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dan narasumber. Data Primer ialah lima informan yang menjadi sumber data langsung, yaitu:

1. Bapak Kevin Tunga selaku *Quality Control (QC)*, bertanggungjawab dalam pengawasan terhadap kualitas operasional perusahaan, mengecek paket-paket *outgoing* dari pengirim menuju destinasi dalam kondisi baik, menganalisa *performance* dari sisi orderan yang masuk, proses *pick-up* paket dan memastikan paket yang dikirim oleh kurir dalam keadaan baik dan benar ketika diterima.
2. Bapak Dennis Mekel selaku *IT/GA (general affair)*, bertanggungjawab dalam perawatan dan perbaikan jaringan, mengoperasikan *software* perlogistikan dan monitoring, melakukan pengadaan/pemrosesan barang, melakukan perawatan aset IT, membuat laporan administrasi, mengecek surat dan transaksi yang masuk-keluar.
3. Bapak Joike Kasenda selaku *Head Marketing*, bertanggungjawab dalam membangun, melaksanakan dan mengelola rencana strategis untuk mengembangkan penjualan secara *online* dan *offline*.

4. Bapak Dwi Rizky Rahmatiah selaku *Head Finance*, bertanggungjawab dalam membuat laporan keuangan, melakukan kontrol *finance*, merekap data dan menghitung *cashback seller* sesuai dengan perjanjian kerja sama.
5. Ibu Veronica selaku *Koordinator TH (gudang transit)*, bertanggungjawab dalam mengatur segala operasional cabang, *incoming-outgoing/inbound-outbound* barang baik dari pengirim maupun dari gudang, dan mengatur penjadwalan kurir dalam hal mengirim barang sampai ke tangan pelanggan sesuai SLA (*service level agreement*) yang sudah ditentukan.

Sugiyono (2018:456) menyatakan bahwa data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data sekunder berupa data dalam bentuk dokumen atau laporan dan juga data lain yang mendukung data primer. Data Sekunder adalah data yang berupa dokumen atau laporan yang berkaitan dengan penelitian ini.

Metode pengumpulan data merupakan cara yang dilakukan para peneliti untuk mengumpulkan/mendapatkan data dalam suatu penelitian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah (1) Observasi, (2) Wawancara, dan (3) Dokumentasi.

### Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan metode kualitatif menggunakan model Miles dan Huberman. Sugiyono (2018:246-253) menyatakan bahwa Miles dan Huberman memberikan pola umum analisis dengan mengikuti model interaktif, yaitu: (1) Reduksi Data (*Data Reduction*), (2) Penyajian Data (*Data Display*), dan (3) Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Perusahaan

PT ID Express Logistik Indonesia atau lebih dikenal sebagai iD Express adalah perusahaan swasta yang bergerak dalam bidang pengiriman dan logistik yang bemarkas di Jakarta, Indonesia. PT ID Express Logistik Indonesia merupakan perusahaan logistik yang didukung dengan teknologi berbasis perangkat lunak. Perusahaan ini secara resmi berdiri pada Maret 2019, namun untuk pertama kalinya melayani masyarakat dan menjadi mitra *marketplace* dalam proses pengiriman pada pertengahan tahun 2020.

Gambar 2. Logo Perusahaan



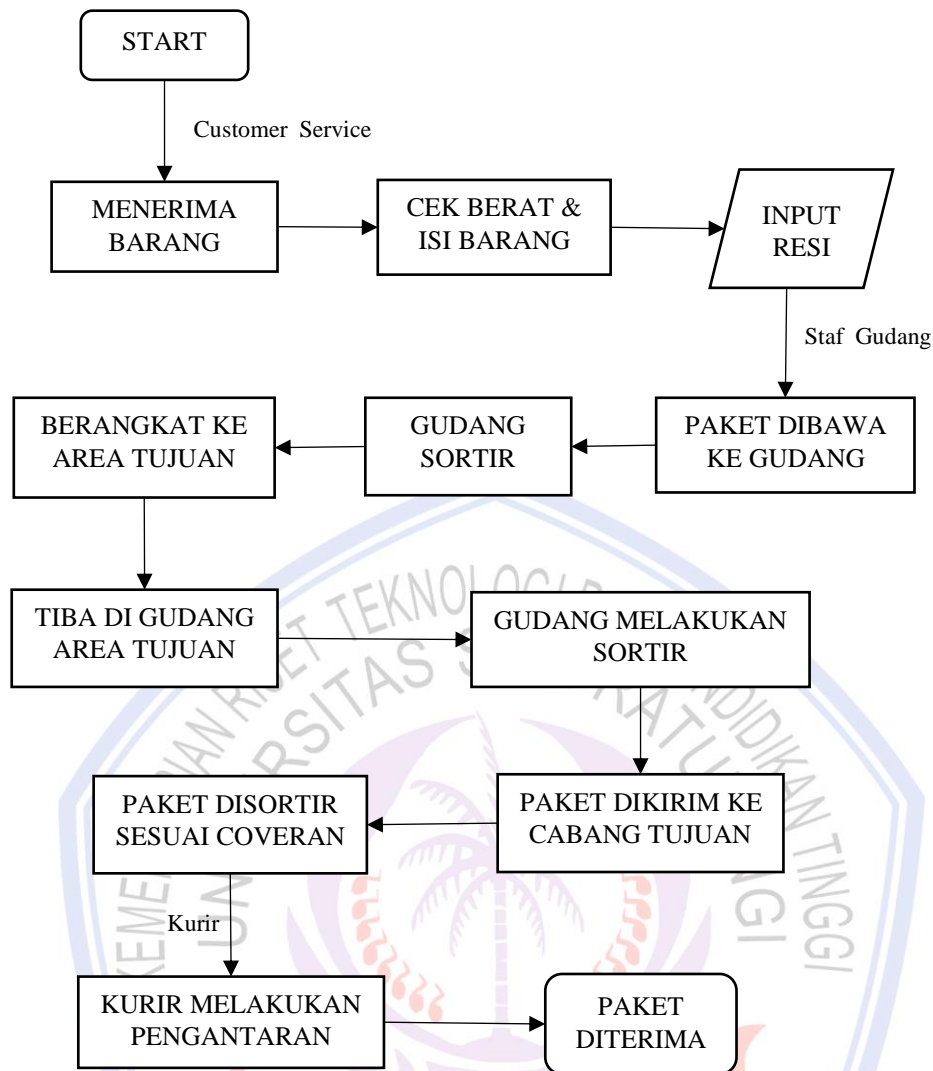
Sumber: iD Express

Saat ini PT ID Express Logistik Indonesia telah melayani pengiriman paket ke seluruh provinsi di Indonesia. Sejak berdiri tahun 2019 PT ID Express Logistik Indonesia mengalami perkembangan pesat dalam sisi pertumbuhan karyawan. Pada bulan desember 2020, iD Express diketahui memiliki 20.000 tenaga kerja profesional yang sudah tersebar hingga ke pelosok Indonesia. Pada bulan desember 2020, PT ID Express Logistik Indonesia menghadirkan layanan *Drive-Thru* yang dapat diakses oleh konsumen selama 24 jam *non-stop*.

Dalam kurun waktu dua belas bulan pertama, iD Express mampu memiliki lebih dari 21 gudang. Kini, iD Express memiliki 52 gudang dan *distributor center*, serta telah melayani pengiriman paket hingga ke seluruh provinsi di Indonesia. Tersebar di 98 kota besar di Indonesia, lebih dari 1000 partner telah bergabung, dan pengiriman ke 7000 lebih kota di Indonesia.

### Gambaran Umum Kegiatan Operasi Perusahaan

iD Express Manado memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diberlakukan dalam proses pengiriman barang. Jam operasional iD Express Manado pada pukul 08.00-17.00. SOP bertujuan untuk kelancaran pengiriman barang dan dapat menyesuaikan dengan aturan yang berlaku, juga menghindari kesalahan atau kecelakaan dalam proses ini agar nantinya kegiatan operasional bisa terselesaikan tepat waktu. SOP yang dilakukan iD Express Manado, sebagai berikut:



**Gambar 3. SOP Pengiriman Barang**

Sumber: iD Express Manado

Dalam proses pengiriman barang, iD Express Manado menerapkan syarat dan ketentuan. Ada beberapa jenis barang yang dilarang untuk dikirim, yaitu:

**Tabel 2. Jenis Barang yang dilarang untuk dikirim**

No.	Jenis Barang
1	Benda Tajam
2	Senjata Api
3	Obat Terlarang
4	Tanaman
5	Binatang

Sumber: iD Express Manado

Barang-barang tersebut pun dilarang oleh pemerintah karena dapat menimbulkan bahaya atau kecelakaan bagi jasa pengiriman maupun penerima barang.

Untuk menunjang proses pengiriman barang, tentunya setiap perusahaan jasa memiliki kendaraan sendiri agar mempermudah pengiriman barang, namun ada pula yang menyewa kendaraan atau melakukan kerja sama dengan perusahaan jasa kendaraan. Berikut ini adalah alat transportasi yang digunakan untuk pengiriman barang yang dimiliki oleh iD Express Manado:

**Tabel 3. Alat Transportasi Perusahaan**

No.	Jenis Kendaraan	Jumlah
1	Mobil Grand Max	4
2	Mobil Traga Box	1
3	Truk CDE	1

Sumber: iD Express Manado

iD Express Manado juga menggunakan sepeda motor, namun sepeda motor tidak dihitung karena bukan milik perusahaan melainkan milik masing-masing kurir. Kepemilikan kendaraan oleh perusahaan memudahkan operasi dalam hal transportasi.

### Deskripsi Hasil Penelitian Strategi Operasi Perusahaan

- Efisiensi Biaya

Informan	1	2
1	Efisiensi biaya dilakukan dalam bidang transportasi, yaitu menekan biaya bbm.	Dengan mengatur jadwal pengiriman barangnya supaya biaya operasional dapat diminimalisirkan.
2	-	-
3	-	-
4	Efisiensi biaya yang dilakukan adalah menekan biaya bbm di bidang transportasi.	Dengan mengatur jadwal ritase, proses pengiriman barang dilakukan 2 atau 3 hari sekali.
5	-	-

Kesimpulan jawaban dari setiap pertanyaan:

- Berdasarkan tabel di atas, 40% informan sependapat bahwa efisiensi biaya dilakukan melalui penekanan biaya bbm (transportasi). Tapi 3 informan tidak memberikan jawaban, karena bukan bidang mereka, maka dapat dinyatakan bahwa seluruh informan yang membidangi hal tersebut setuju untuk peningkatan efisiensi melalui penekanan biaya transportasi.
- Berdasarkan tabel di atas, 40% informan sependapat bahwa proses pengiriman barang agar dapat menekan biaya adalah dengan mengatur jadwal pengiriman. Tapi 3 informan tidak memberikan jawaban, karena bukan bidang mereka, maka dapat dinyatakan bahwa seluruh informan yang membidangi hal tersebut setuju untuk penekanan biaya dalam proses pengiriman barang dengan mengatur jadwal pengiriman barang.

- Kualitas

Informan	1	2
1	iD Express Manado menjalankan SOP pengiriman barang untuk memastikan keseluruhan proses pengiriman barang berjalan baik.	Standar kualitas perusahaan yaitu dengan memastikan barang yang akan dikirim dalam keadaan baik.
2	Perusahaan memiliki SOP pengiriman barang.	-
3	Perusahaan memiliki prosedur pemeriksaan barang, dengan penerapan SOP.	Pelaksanaan standar kualitas cukup baik dengan menjalankan SOP untuk memastikan keseluruhan proses berjalan baik.
4	iD Express Manado memiliki SOP pengiriman barang.	-
5	iD Express Manado memiliki prosedur pemeriksaan barang, yaitu menerapkan SOP. Barang tersebut akan diperiksa, sebelum lanjut proses pengiriman.	Standar kualitas yang diterapkan seperti memastikan <i>packing</i> -an barang sesuai dengan SOP jika tidak proses pengiriman tidak akan dilanjutkan.

Kesimpulan jawaban dari setiap pertanyaan:

- Berdasarkan tabel di atas, seluruh informan menyatakan bahwa pengiriman barang sudah mengikuti SOP pengiriman barang.
- Berdasarkan tabel di atas, 60% informan sependapat bahwa standar kualitas perusahaan diterapkan dengan memastikan barang dalam keadaan baik sesuai SOP. Tapi karena 2 informan tidak memberikan jawaban, karena bukan bidang mereka, maka dapat dinyatakan bahwa seluruh informan yang membidangi hal tersebut setuju untuk penerapan standar kualitas perusahaan melalui SOP pengiriman barang.



- Pengiriman

Informan	1	2
1	Perusahaan mengarahkan kurir untuk lebih cepat mengantarkan barang, agar pengiriman barang lebih maksimal.	iD Express Manado memberikan penawaran pengiriman pada hari yang sama yaitu layanan pengiriman <i>Same Day</i> .
2	-	-
3	-	-
4	-	-
5	Kurir diarahkan untuk lebih cepat mengantarkan barang.	Perusahaan menawarkan pengiriman pada hari yang sama yaitu layanan pengiriman <i>Same Day</i> .

Informan	3
1	iD Express Manado memiliki sistem pelacakan pengiriman <i>online</i> yang bisa diakses melalui web resmi iD Express atau juga di aplikasi iD Express.
2	Perusahaan memiliki sistem pelacakan pengiriman <i>online</i> , yang bisa diakses lewat web resmi PT ID Express Logistik Indonesia ( <a href="https://idexpress.com/">https://idexpress.com/</a> ) atau aplikasi iD Express.
3	iD Express Manado memiliki sistem pelacakan pengiriman <i>online</i> , pelanggan dapat mengaksesnya dengan mudah lewat web iD Express atau aplikasi iD Express dari <i>handphone</i> .
4	iD Express Manado memiliki sistem pelacakan pengiriman barang yang bisa diakses melalui web resmi iD Express atau aplikasi iD Express.
5	Perusahaan memiliki sistem pelacakan pengiriman <i>online</i> . Pelanggan dapat mengaksesnya dengan mudah lewat web iD Express atau aplikasi iD Express dari <i>handphone</i> .

Kesimpulan jawaban dari setiap pertanyaan:

1. Berdasarkan tabel di atas, 40% informan sependapat bahwa pengoptimalan waktu pengiriman barang dilakukan dengan mengarahkan kurir dalam pengiriman barang. Tapi karena 3 informan tidak memberikan jawaban, karena bukan bidang mereka, maka dapat dinyatakan bahwa seluruh informan yang membidangi hal tersebut setuju untuk pengoptimalan waktu pengiriman barang adalah dengan mengarahkan kurir untuk lebih cepat mengantarkan barang.
2. Berdasarkan tabel di atas, 40% informan sependapat bahwa perusahaan memberikan penawaran pengiriman pada hari yang sama. Tapi karena 3 informan tidak memberikan jawaban, karena bukan bidang mereka, maka dapat dinyatakan bahwa seluruh informan yang membidangi hal tersebut setuju bahwa iD Express Manado memberikan penawaran pengiriman pada hari yang sama yaitu layanan pengiriman *Same Day*.
3. Berdasarkan tabel di atas, seluruh informan menyatakan bahwa perusahaan memiliki sistem pelacakan pengiriman *online* yang dapat diakses melalui web resmi atau aplikasi iD Express Manado.

- Fleksibilitas

Informan	1	2
1	Opsi pengiriman barang di iD Express Manado ada Reguler, <i>Same Day</i> , dan <i>iD Lite</i> , yang bisa dipilih oleh pelanggan sesuai dengan kebutuhan.	iD Express Manado cukup cepat tanggap dalam menanggapi keluhan pelanggan, jika ada keluhan seperti posisi barang yang dikirim, langsung membantu mencari posisi barang tersebut dan memberitahukan kepada pelanggan.
2	Opsi pengiriman yang tersedia di iD Express Manado, antara lain Reguler, <i>Same Day</i> , dan <i>iD Lite</i> .	-
3	iD Express Manado menyediakan beberapa opsi pengiriman barang, diantaranya ada: Reguler, <i>Same Day</i> , dan <i>iD Lite</i> .	Jika ada keluhan seperti posisi barang yang dikirim sudah dimana, perusahaan langsung cepat tanggap membantu mencari posisi barang tersebut.
4	Opsi pengiriman yang tersedia di iD Express Manado, antara lain Reguler, <i>Same Day</i> , dan <i>iD Lite</i> .	-
5	Opsi pengiriman barang di iD Express Manado ada Reguler, <i>Same Day</i> , dan <i>iD Lite</i> .	iD Express Manado cepat tanggap dalam menanggapi keluhan pelanggan, misalnya pelanggan bertanya paket sudah diantar atau sudah sampai mana, perusahaan langsung membantu mencari status <i>tracking</i> paket tersebut.



Informan	3	4
1	Perusahaan akan langsung memberitahukan ke pelanggan bahwa ada kendala yang terjadi sehingga barang akan terlambat sampai ke pelanggan.	Dalam hal kebijakan pengembalian barang, di iD Express Manado barang berumur 14 hari lebih lama dari perusahaan lain yang biasanya hanya 3 hari dan langsung dikembalikan ke pengirim.
2	-	-
3	-	Kebijakan pengembalian barang atau <i>retur</i> di iD Express Manado, barang berumur 14 hari lebih lama dari perusahaan lain yang biasanya hanya 3 hari dan langsung dikembalikan ke pengirim.
4	-	-
5	Perusahaan langsung memberitahukan bahwa ada kendala pengiriman dimana pengiriman mungkin akan tertunda 2-3 hari sampai bencana selesai atau jalan kembali normal.	iD Express Manado memiliki kebijakan pengembalian barang atau <i>retur</i> yang menjadi keunggulan, yaitu barang yang dikirimkan berumur 14 hari, biasanya di perusahaan lain hanya berumur 3 hari dan langsung kembali ke pengirim.

Kesimpulan jawaban dari setiap pertanyaan:

1. Berdasarkan tabel di atas, seluruh informan menyatakan bahwa opsi pengiriman yang tersedia ialah *Reguler*, *Same Day*, dan *iD Lite*.
2. Berdasarkan tabel di atas, 60% informan sependapat bahwa perusahaan cepat tanggap dalam menanggapi keluhan pelanggan. Tapi karena 2 informan tidak memberikan jawaban, karena bukan bidang mereka, maka dapat dinyatakan bahwa seluruh informan yang membidangi hal tersebut setuju untuk kecepatan perusahaan dalam menanggapi keluhan pelanggan, iD Express Manado cukup cepat tanggap.
3. Berdasarkan tabel di atas, 40% informan sependapat bahwa dalam menangani situasi ketika ada masalah yang tidak terduga dalam pengiriman barang, perusahaan akan langsung memberitahukan pelanggan terkait kendala yang ada. Tapi karena 3 informan tidak memberikan jawaban, karena bukan bidang mereka, maka dapat dinyatakan bahwa seluruh informan yang membidangi hal tersebut setuju untuk menangani situasi jika ada kendala/masalah dalam proses pengiriman barang, iD Express Manado akan langsung menginformasikan kepada pelanggan.
4. Berdasarkan tabel di atas, 60% informan sependapat bahwa perusahaan memiliki kebijakan pengembalian barang. Tapi karena 2 informan tidak memberikan jawaban, karena bukan bidang mereka, maka dapat dinyatakan bahwa seluruh informan yang membidangi hal tersebut setuju, iD Express Manado memiliki kebijakan pengembalian barang atau *retur*.

### Daya Saing Perusahaan

#### • Biaya

Informan	1	2
1	Biaya operasi perusahaan tergolong rendah, karena telah dilakukan penekanan biaya di bidang transportasi.	iD Express Manado menawarkan biaya pengiriman yang cukup rendah.
2	-	-
3	-	-
4	Dengan penekanan biaya BBM dalam bidang transportasi, biaya operasi di iD Express tergolong rendah.	Biaya pengiriman barang yang ditawarkan juga cukup bersaing, bisa dikatakan iD Express Manado memberikan harga paling murah dalam layanan pengiriman <i>iD Lite</i> .
5	-	-

Kesimpulan jawaban dari setiap pertanyaan:

1. Berdasarkan tabel di atas, 40% informan sependapat bahwa biaya operasi perusahaan tergolong rendah. Tapi karena 3 informan tidak memberikan jawaban, karena bukan bidang mereka, maka dapat dinyatakan bahwa seluruh informan yang membidangi hal tersebut setuju, biaya operasi iD Express Manado tergolong rendah.
2. Berdasarkan tabel di atas, 40% informan sependapat bahwa biaya pengiriman barang di iD Express Manado cukup rendah dan bersaing. Tapi karena 3 informan tidak memberikan jawaban, karena bukan bidang mereka, maka dapat dinyatakan bahwa seluruh informan yang membidangi hal tersebut setuju, biaya pengiriman barang di iD Express Manado cukup rendah dan bersaing.

- **Kualitas**

Informan	1	2
1	Keistimewaan kualitas jasa yang ditawarkan iD Express Manado adalah pengiriman di hari yang sama.	Standar kualitas dalam pengiriman barang juga dilaksanakan, dimana kurir melakukan pengantaran wajib di sekitar alamat penerima (di titik alamat pengiriman), dan langsung menghubungi penerima bahwa kurir sudah berada di alamat penerima.
2	-	-
3	-	-
4	-	-
5	-	-

Informan	3
1	Kualitas pelayanan saat ini cukup bagus, dengan pelaksanaan SOP dalam proses pengiriman barang yaitu wajib foto penerima barang agar dapat dipastikan bahwa barang telah diterima dengan baik.
2	Kualitas pelayanan iD Express Manado cukup baik, karena ada SOP pengiriman barang, seluruh proses pengiriman barang dapat berjalan dengan baik.
3	Kualitas pelayanan saat ini cukup baik, karena dalam proses pengiriman barang dijalankan sesuai dengan SOP.
4	Kualitas pelayanan iD Express Manado sudah cukup baik, dengan penerapan SOP dalam pengiriman barang.
5	Kualitas pelayanan iD Express Manado saat ini sudah cukup baik, dengan penerapan SOP kegiatan operasional berjalan terarah dan sesuai, sehingga pelanggan nyaman dalam mengirimkan barang.

Kesimpulan jawaban dari setiap pertanyaan:

1. Berdasarkan tabel di atas, hanya 20% informan yang dapat memberikan jawaban, karena 4 informan lainnya tidak membidangi hal tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa keistimewaan kualitas jasa yang ditawarkan perusahaan adalah pengiriman di hari yang sama.
2. Berdasarkan tabel di atas, hanya 20% informan yang dapat memberikan jawaban, karena 4 informan lainnya tidak membidangi hal tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa standar kualitas perusahaan benar-benar dilaksanakan.
3. Berdasarkan tabel di atas, seluruh informan menyatakan bahwa kualitas pelayanan perusahaan saat ini sudah cukup baik.

- **Waktu Penyampaian**

Informan	1
1	Waktu pengiriman barang di iD Express Manado tergolong cepat, rata-rata proses pengiriman barang dilakukan H+1.
2	-
3	Waktu pengiriman barang di iD Express Manado tergolong cepat, rata-rata H+1 saat barang diterima akan langsung diproses.
4	-
5	Waktu yang dibutuhkan dalam pengiriman barang juga tergolong cepat, saat pelanggan memberikan barang akan langsung diproses, rata-rata proses pengiriman barang dilakukan H+1.

Kesimpulan jawaban dari setiap pertanyaan:

1. Berdasarkan tabel di atas, 60% informan sependapat bahwa waktu pengiriman barang tergolong cepat. Tapi karena 2 informan tidak memberikan jawaban, karena bukan bidang mereka, maka dapat dinyatakan bahwa seluruh informan yang membidangi hal tersebut setuju, waktu pengiriman barang di iD Express Manado tergolong cepat.

- **Fleksibilitas**

Informan	1	2
1	Seluruh proses pengiriman barang di iD Express Manado sudah termasuk <i>express</i> , karena perusahaan selalu memaksimalkan pengiriman barang setiap hari.	Dalam mengukur keberhasilan perusahaan, kurang lebih 80% dari 100% barang yang harus dikirim sudah sampai ke penerima.
2	Semua proses pengiriman barang sudah termasuk <i>express</i> , agar memaksimalkan pengiriman barang setiap hari.	-

3	Opsi pengiriman yang ditawarkan cukup bersaing, karena di iD Express Manado tidak ada opsi khusus, misalnya opsi pengiriman <i>express</i> , karena semua opsi pengiriman semuanya sudah termasuk pengiriman <i>express</i> .	-
4	Proses pengiriman barang di iD Express Manado semua termasuk pengiriman <i>express</i> .	-
5	Opsi pengiriman yang ditawarkan iD Express Manado tidak ada opsi khusus, misalnya opsi pengiriman <i>express</i> , karena semua opsi pengiriman yang ditawarkan iD Express Manado semuanya sudah termasuk pengiriman <i>express</i> , dengan kata lain perusahaan selalu memaksimalkan proses pengiriman barang.	Keberhasilan perusahaan terukur dari banyaknya barang yang terkirim dalam satu hari, contohnya dari 10 barang yang dikirim, 8 barang lainnya telah diterima.

Kesimpulan jawaban dari setiap pertanyaan:

1. Berdasarkan tabel di atas, seluruh informan menyatakan bahwa opsi pengiriman cukup bersaing karena semuanya termasuk pengiriman *express*.
2. Berdasarkan tabel di atas, 40% informan sependapat bahwa mengukur keberhasilan perusahaan dapat dilihat dari banyaknya barang yang bisa diantar dalam sehari. Tapi karena 3 informan tidak memberikan jawaban, karena bukan bidang mereka, maka dapat dinyatakan bahwa seluruh informan yang membidangi hal tersebut setuju untuk mengukur keberhasilan perusahaan dalam hal fleksibilitas pengiriman barang dapat dilihat dari banyak barang yang bisa diantarkan dalam sehari.

### Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa iD Express Manado telah menerapkan strategi operasi dalam kegiatan operasionalnya dengan baik. Hal ini didukung teori yang dikemukakan oleh Utama, Gani, Jaharuddin dan Priharta (2019:16) yang menyatakan bahwa strategi operasi merupakan seperangkat sasaran, rencana dan kebijakan yang menjabarkan fungsi operasi yang menunjang strategi bisnis organisasi. Ditinjau dari dimensi-dimensi strategi operasi yaitu efisiensi biaya, kualitas, pengiriman dan fleksibilitas; iD Express Manado telah mengimplementasikan strategi operasi seperti penekanan biaya dalam bidang transportasi guna meminimalisirkan pengeluaran biaya, pengaturan jadwal pengiriman agar lebih efektif dan efisien, kualitas layanan yang sesuai dengan SOP, memaksimalkan pengiriman barang, juga memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk mengetahui posisi atau status barang kiriman dengan mengakses web resmi dan aplikasi iD Express. Selain itu, iD Express Manado memberikan opsi pengiriman barang yang beragam sesuai dengan kebutuhan pelanggan, dan fleksibilitas pada pengiriman barang seperti kebijakan pengembalian barang atau *retur* yang menjadi salah satu keunggulan perusahaan. Sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Anik (2015) bahwa variabel dari dimensi strategi operasi yang terdiri dari variabel strategi: efisiensi biaya, kualitas, pengiriman dan fleksibilitas berpengaruh terhadap keunggulan bersaing perusahaan. Pentingnya strategi operasi bagi suatu perusahaan juga dinyatakan dalam penelitian Mahmudah (2016) yaitu strategi operasional berpengaruh secara signifikan terhadap volume penjualan.

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi strategi operasi yang dilakukan iD Express Manado berdampak bagi daya saing perusahaan, sesuai dengan teori Munizu (2021:91) yaitu daya saing berkaitan dengan kemampuan perusahaan secara luas dalam menciptakan posisi bertahan melebihi pesaingnya. Hal ini dapat dilihat dari biaya operasional perusahaan yang tergolong rendah dan biaya pengiriman barang yang cukup bersaing, kualitas pelayanan yang baik dengan memaksimalkan pengiriman barang setiap hari. Waktu pengiriman barang tergolong cepat, semua opsi pengiriman barang sudah termasuk pengiriman *express*. Keberhasilan perusahaan diukur dari tercapainya minimal 80% barang sampai ke tangan penerima. Strategi-strategi yang dilakukan perusahaan adalah usaha yang mampu mempengaruhi peningkatan daya saing perusahaan. Seperti temuan penelitian terdahulu oleh Rakanita (2019) yang menunjukkan bahwa pemanfaatan *e-commerce* akan dapat meningkatkan pendapatan UMKM, produk yang dipasarkan akan lebih mudah dikenal oleh konsumen sehingga memudahkan dalam mendapatkan pelanggan. Selain itu, pemanfaatan *e-commerce* dapat menghemat biaya promosi dan meningkatkan kecepatan bertransaksi. Hal ini pada akhirnya akan dapat meningkatkan daya saing bagi UMKM di Desa Karang Sari, Kecamatan Karangtengah, Kabupaten Demak.



## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Strategi operasi yang telah dilaksanakan iD Express Manado, antara lain: penekanan biaya dalam bidang transportasi guna meminimalisirkan pengeluaran biaya, pengaturan jadwal pengiriman agar lebih efektif dan efisien, kualitas layanan yang sesuai dengan SOP, memaksimalkan pengiriman barang yang cepat, juga memberikan kemudahan bagi pelanggan untuk mengetahui posisi atau status barang kiriman dengan mengakses web resmi dan aplikasi iD Express, memberikan opsi pengiriman barang yang beragam sesuai dengan kebutuhan pelanggan, dan fleksibilitas pada pengiriman barang.
2. Strategi operasi dalam bentuk efisiensi biaya, kualitas yang baik, pengiriman/pelayanan yang dimaksimalkan, dan fleksibilitas pengiriman barang berdampak positif terhadap daya saing perusahaan. Hal ini terlihat dalam biaya pengiriman barang yang cukup bersaing, kualitas pelayanan yang baik dengan memaksimalkan pengiriman barang setiap hari. Waktu pengiriman barang tergolong cepat, semua opsi pengiriman barang sudah termasuk pengiriman *express*. Keberhasilan perusahaan diukur dari tercapainya minimal 80% barang sampai ke tangan penerima.

### Saran

Berikut ini merupakan saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan atau masukan bagi iD Express Manado, dimana penerapan strategi operasi yang ternyata memberikan dampak terhadap daya saing itu perlu dipertahankan atau bahkan dikembangkan/ditingkatkan sehingga diharapkan bisa meningkatkan daya saing perusahaan di masa depan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anik, M. (2015). Strategi Operasi Dan Keunggulan Bersaing Untuk Meningkatkan Kinerja Perusahaan. *Jurnal Bisnis STRATEGI*, Vol. 24 No. 1. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jbs/article/view/14365> Diakses: 22 Januari 2020
- Ambarwati, R., dan Supardi. (2020). *Manajemen Operasional Dan Implementasi Dalam Industri*. UMSIDA Press, Sidoarjo.
- Desiyanti, R. (2020). *Manajemen Operasi*. LPPM Universitas Bung Hatta, Padang.
- Haming, M., dan Nurnajamuddin, M. (2011). *Manajemen Produksi Modern Operasi Manufaktur dan Jasa*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Heizer, J., dan Render, B. (2006). *Manajemen Operasi*. Edisi Tujuh, Salemba Empat, Jakarta.
- Mahmudah, H. (2016). Pengaruh Strategi Operasional Terhadap Volume Penjualan Pada CV. Akbar. *Jurnal EKBIS*, Vol. XVI No.2 Edisi September 2016. <https://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/ekbis/article/view/69> Diakses: 14 Agustus 2021
- Moleong, L. J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Munizu, M. (2021). *Total Quality Management dan Daya Saing Organisasi*. UPT Unhas Press, Makassar.
- Lukiastuti, F., dan Pantawis, S. (2019). Peran Strategi Operasi Terhadap Pengembangan Daya Saing UKM Bandeng Presto di Tambakrejo Semarang. *SNSE VI, Vol. 1 No. 1*. <http://conference.upgris.ac.id/index.php/snse/article/view/240> Diakses: 30 September 2021
- Rakanita, A. M. (2019). Pemanfaatan E-Commerce Dalam Meningkatkan Daya Saing UMKM Di Desa Karang Sari Kecamatan Karangtengah Kabupaten Demak. *Jurnal EKBIS: Analisis, Prediksi dan Informasi*, Vol. 20 No.2. <https://jurnalekonomi.unisla.ac.id/index.php/ekbis/article/view/237> Diakses: 23 Maret 2022
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Syadat, R. A. A. (2019). Optimalisasi Strategi Operasi Yang Efektif Dan Efisien Pada Bisnis Pastry. *JITMI: Jurnal Ilmiah Teknik Dan Manajemen Industri*, Vol. 2 No. 1. <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/JITM/article/view/3146> Diakses: 19 Juli 2022
- Utama, R. E., Gani, N. A., Jaharuddin dan Priharta, A. (2019). *Manajemen Operasi*. UM Jakarta Press, Jakarta.
- Wikipedia. (2022). [https://id.wikipedia.org/wiki/iD\\_Express](https://id.wikipedia.org/wiki/iD_Express) Diakses: Maret 2022