Journal MISSY
(Management and Business Strategy)
Vol. 7, Nomor. 2, November 2026
ISSN : 2775-3700

ANALISIS STRATEGI LINTANG EXPRES DALAM MENGATASI PERMASALAHAN PENGIRIMAN PAKET SUMENEP KANGEAN

Elfiana reviyanti[1], Rusnani[2]
[1-2] Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Wiraraja
Email : [1]er157314@gmail.com, [2]rusnani@wiraraja.ac.id.

ABSRACT

This study was conducted to analyze the strategies applied by Lintang Express in addressing problems with package deliveries on the Sumenep–Kangean route. The main issues in this study include delivery delays, package accumulation, and weather-related obstacles. The purpose of this study is to find out the strategies used by Lintang Express to overcome problems in the Sumenep–Kangean route deliveries and to identify various challenges faced during the delivery process. The method used is qualitative research with a case study approach. Data collection was carried out through observation, interviews, and documentation. Data analysis was conducted through stages of data reduction, data presentation, drawing conclusions, and SWOT analysis using IFAS and EFAS matrices. The research results show that Lintang Express implements strategies to improve communication with customers, manage packages in a more organized way, and coordinate with transportation partners to solve delivery problems. The SWOT analysis results show an IFAS score of 2.75 and an EFAS score of 2.90 with SWOT coordinates (0.75; 1.10), placing the company in Quadrant I (Growth Strategy). This position indicates that Lintang Express has strong internal strengths and plenty of external opportunities, so the right strategy is an aggressive one (SO).

Keywords: *strategy[1] , package delivery[2], logistics[3], SWOT[4], Lintang Expresss[5].*

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis strategi yang diterapkan Lintang Expresss dalam mengatasi permasalahan pengiriman paket rute Sumenep–Kangean. Permasalahan utama dalam penelitian ini meliputi keterlambatan pengiriman, penumpukan paket, serta kendala cuaca. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi yang diterapkan oleh Lintang Expresss dalam mengatasi permasalahan pengiriman paket rute Sumenep–Kangean serta mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam proses pengiriman. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan tahapan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, serta analisis SWOT menggunakan matriks IFAS dan EFAS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Lintang Expresss menerapkan strategi peningkatan komunikasi dengan pelanggan, pengelolaan paket yang lebih terorganisir, dan koordinasi dengan pihak transportasi untuk mengatasi permasalahan pengiriman. Hasil analisis SWOT menunjukkan nilai IFAS sebesar 2,75 dan EFAS sebesar 2,90 dengan koordinat SWOT (0,75; 1,10) yang menempatkan perusahaan pada Kuadran I (*Growth Strategy*). Posisi ini menunjukkan bahwa Lintang Expresss memiliki kekuatan internal dan peluang eksternal yang besar sehingga strategi yang tepat adalah strategi agresif (SO).

Kata kunci: strategi[1], pengiriman paket[2], logistik[3], SWOT[4], Lintang Expresss[5].

Journal MISSY
(Management and Business Strategy)
Vol. 7, Nomor. 2, November 2026
ISSN : 2775-3700

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi dan globalisasi saat ini telah membawa perubahan signifikan dalam cara kita berinteraksi dengan dunia. Kemudahan yang ditawarkan mulai dari berbelanja secara online hingga pengiriman barang langsung ke depan pintu konsumen telah menjadikan kehidupan sehari-hari semakin praktis. Proses transaksional ini melibatkan banyak pihak, termasuk pembeli, penjual, dan pihak ketiga, yaitu perusahaan ekspedisi, yang bertanggung jawab untuk mengantarkan barang yang telah dibeli. Di Indonesia, pengiriman barang tidak lagi menjadi aktivitas yang langka; hampir semua orang terlibat, baik dalam bentuk surat, dokumen, pakaian, hingga makanan. Dengan meningkatnya permintaan akan jasa pengiriman, kegiatan ini telah menjadi hal yang lumrah, meskipun di sisi lain, muncul tantangan baru, seperti kasus paket yang hilang selama proses pengiriman.(*Clifford and Salmon*, 2024)

Pertumbuhan jumlah penyedia layanan kurir di Indonesia juga dipengaruhi oleh regulasi yang mendukung perkembangan industri. Diterapkannya Undang-Undang No. 38 Tahun 2009 memberikan kesempatan yang lebih luas bagi berbagai entidades, termasuk Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan koperasi, untuk berpartisipasi dalam industri ini. Hal ini tidak hanya membuka persaingan yang sehat, tetapi juga mendorong inovasi dalam layanan pengiriman. Dengan semakin banyaknya pemain yang terlibat, konsumen dapat menikmati beragam pilihan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka, baik dari segi harga maupun kecepatan pengiriman. Namun, meskipun banyak kemajuan yang telah dicapai, tantangan tetap ada. Kasus paket yang hilang selama pengiriman masih menjadi masalah yang kerap dihadapi. Situasi ini menuntut perhatian lebih dari para penyedia layanan jasa pengiriman untuk memperbaiki sistem dan proses pengawasan. Dengan adanya teknologi yang semakin canggih, diharapkan transparansi dan akuntabilitas dalam proses pengiriman dapat ditingkatkan. Hanya dengan demikian, kepercayaan konsumen terhadap industri jasa pengiriman barang di Indonesia dapat terus dipupuk, dan pertumbuhan industri ini dapat berlanjut dengan baik, menghadapi tantangan yang ada dengan lebih efektif (R et al., 2020)

Perusahaan jasa pengiriman masih menghadapi berbagai tantangan operasional, terutama pada wilayah kepulauan yang memiliki keterbatasan akses transportasi. Ketergantungan terhadap transportasi laut, kondisi cuaca yang tidak menentu, serta jadwal pelayaran yang terbatas sering kali menyebabkan keterlambatan pengiriman, penumpukan paket, dan terganggunya kualitas pelayanan. Kondisi tersebut menuntut perusahaan untuk memiliki strategi operasional yang mampu mengatasi berbagai hambatan agar pelayanan kepada pelanggan tetap optimal. Lintang Express merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman lokal yang melayani rute Sumenep–Kangean. Perusahaan ini memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan distribusi barang masyarakat kepulauan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, permasalahan yang dihadapi Lintang Express meliputi keterlambatan pengiriman akibat cuaca dan jadwal kapal, penumpukan paket di gudang, serta perlunya peningkatan koordinasi operasional dan komunikasi kepada pelanggan. Permasalahan tersebut memerlukan strategi yang tepat agar perusahaan mampu mempertahankan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Strategi apa yang dilakukan Lintang Express dalam menghadapi berbagai hambatan yang terjadi dalam operasional pengiriman paket ke pulau Kangean ?

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi yang diterapkan Lintang Express dalam mengatasi permasalahan pengiriman paket pada rute Sumenep–Kangean serta mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi selama proses operasional. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen strategi serta menjadi bahan evaluasi bagi Lintang Express dalam meningkatkan efektivitas pelayanan pengiriman paket.

KAJIAN PUSTAKA

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah bagian dari manajemen umum yang berfokus pada sumber daya manusia. Ini adalah bagian manajemen yang paling penting karena manusia adalah inti dari proses manajemen secara keseluruhan.(Hidayat and A. Anwar, 2024)

Manajemen sumber daya manusia, juga disebut sebagai MSDM, adalah bidang yang menyelidiki bagaimana mengatur hubungan dan peran sumber daya, atau tenaga kerja, yang dimiliki oleh individu secara efektif dan efisien, dan bagaimana sumber daya tersebut dapat dioptimalkan untuk mencapai tujuan bersama perusahaan, karyawan, dan masyarakat. MSDM didasarkan pada gagasan bahwa setiap pekerja adalah manusia dan bukan hanya

sumber daya bisnis.(Syariah, 2021)
Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Manajemen sumber daya manusia adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan hubungan kerja dengan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu, organisasi, dan masyarakat. Ini termasuk pengadaan tenaga kerja, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, dan pemutusan hubungan kerja.

Manajemen strategi

Menurut (*Fred R David* 2020) Manajemen strategi adalah seni dan ilmu membuat, menerapkan, dan mengevaluasi berbagai pilihan yang memungkinkan perusahaan mencapai tujuannya. Manajemen strategi adalah proses atau kumpulan tindakan pengambilan keputusan yang sederhana dan mendalam, bersama dengan penetapan cara untuk mencapai tujuan, pimpinan harus menerapkannya Mimin yatminiwati (2019). Berdasarkan pendapat para ahli dapat disimpulkan bahwa Manajemen strategi adalah rangkaian keputusan Untuk mendapatkan keunggulan kompetitif, manajemen puncak membuat keputusan dan tindakan terus-menerus untuk menetapkan tujuan jangka panjang, menganalisis lingkungan, dan menerapkan rencana.

Manajemen logistik

Menurut Hery Purnomo (2025:1) Manajemen logistik adalah sistem pengelolaan yang terintegrasi yang mencakup semua aktivitas yang diperlukan untuk merencanakan dan mengendalikan aliran barang dan jasa agar dapat memenuhi kebutuhan pelanggan secara optimal. Dalam konteks bisnis, manajemen logistik mencakup semua aktivitas yang diperlukan untuk merencanakan dan mengendalikan aliran barang dan jasa agar dapat memberikan nilai terbaik bagi pelanggan dan perusahaan.
Manajemen logistik merupakan Perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian arus barang, informasi, dan sumber daya lainnya dari awal hingga akhir dengan tujuan mencapai tingkat efektivitas dan efisiensi terbaik.(Saputra and Yanti, 2025).
Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Manajemen logistik adalah proses strategis untuk mengelola aliran barang, informasi, dan sumber daya dari sumber hingga pelanggan akhir dengan tujuan memenuhi kebutuhan pelanggan secara efisien dan efektif.

Permasalahan pengiriman paket

Pengiriman barang adalah salah satu aspek penting dalam kehidupan sehari-hari. Setiap orang mengharapkan proses pengiriman yang cepat dan aman, sehingga barang yang dipesan dapat sampai tepat waktu. Hal ini sangat krusial, terutama dalam situasi di mana waktu menjadi faktor penentu.
Permasalahan pengiriman barang atau paket yang sering terjadi adalah :

1. Pengiriman Terlambat: Keterlambatan dalam pengiriman adalah salah satu masalah yang paling membuat frustrasi. Banyak alasan untuk keterlambatan ini, termasuk volume pengiriman yang membludak, kendala operasional, atau masalah logistik yang tidak terduga.
2. Paket yang hilang atau tidak terlacak adalah masalah serius yang dapat menyebabkan kerugian yang signifikan. Paket kadang-kadang berhenti bergerak di dalam sistem pelacakan atau bahkan tidak muncul sama sekali. Paket yang hilang seringkali sulit ditemukan dan dapat memakan waktu lama untuk ditemukan.
3. Barang Rusak atau Cacat: Paket Anda mungkin memiliki isi yang pecah, basah, atau tidak berfungsi. Ini biasanya terjadi karena kurir tidak memperhatikan packing pengiriman atau menangani barang dengan kasar selama pengiriman.
4. Status pengiriman yang tidak jelas: Pembeli seringkali khawatir tentang status pengiriman yang tidak jelas. Selama berhari-hari, status pengawasan tidak diupdate, sehingga tidak mungkin untuk mengetahui posisi paket. Ini menimbulkan pertanyaan tentang waktu pengiriman dan lokasi barang.
5. Masalah Administrasi atau Bea Cukai: Paket mungkin ditahan di kantor bea cukai jika dikirim internasional. Penyebabnya beragam, termasuk barang yang dilarang, dokumen yang tidak lengkap, atau masalah dengan perhitungan pajak impor.

Analisis SWOT

Analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, and Threats*) adalah teknik perencanaan strategis yang digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang terkait dengan aktivitas proyek atau bisnis. Analisis ini didasarkan pada logika yang dapat memaksimalkan kekuatan (*Strengths)* dan peluang (*Opportunities*) untuk memaksimalkan peluang (*Opportunities*). Faktor internal, yang meliputi kekuatan dan kelemahan, dan faktor eksternal, yang meliputi peluang dan ancaman, harus dipertimbangkan selama proses pengambilan keputusan.(Santiani, 2025)

Journal MISSY
(Management and Business Strategy)
Vol. 7, Nomor. 2, November 2026
ISSN : 2775-3700

Analisis SWOT sering digunakan oleh pengambil keputusan strategis bisnis untuk memaksimalkan faktor kekuatan dan peluang. Di sisi lain, analisis ini juga akan berfungsi sebagai indikator yang dapat digunakan untuk mengurangi kelemahan dalam organisasi dan melindunginya dari ancaman dari luar.Ini disebabkan fakta bahwa analisis SWOT adalah proses sistematis untuk menemukan berbagai faktor dan strategi yang dapat menunjukkan kesesuaian yang paling baik di antara mereka.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode study kasus dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono, (2022:9) penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi alamiah, (sebagai lawannya adalah eksprimen) di mana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Penelitian kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam strategi yang diterapkan oleh Lintang Express dalam mengatasi permasalahan pengiriman paket dari sumenep ke kangean.

Subjek penelitian meliputi pemilik, karyawan, dan pelanggan Lintang Express yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu informan yang dianggap mengetahui secara langsung proses operasional perusahaan dan permasalahan yang diteliti. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan tahapan reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, serta analisis SWOT menggunakan matriks IFAS dan EFAS

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian

Penelitian dilakukan pada Lintang Express, yaitu perusahaan jasa pengiriman lokal yang melayani rute Sumenep–Kangean. Perusahaan berperan dalam mendukung distribusi berbagai jenis barang ke wilayah kepulauan yang memiliki keterbatasan akses transportasi. Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan pengiriman, Lintang Express terus mengembangkan jangkauan layanan dan meningkatkan kualitas operasionalnya.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pemilik, karyawan operasional, dan konsumen, diperoleh informasi bahwa permasalahan utama yang dihadapi perusahaan meliputi keterlambatan pengiriman akibat cuaca dan jadwal kapal, penumpukan paket di gudang, serta keterbatasan sistem operasional yang masih dilakukan secara manual. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perusahaan menerapkan tiga strategi utama, yaitu meningkatkan komunikasi dengan pelanggan,

No	Faktor internal	Rating	Bobot	Skor
Kekuatan				
1	Memiliki jangkauan layanan hingga kepulauan seperti kangean	0,15	4	0,60
2	Memiliki kedekatan dengan masyarakat lokal	0,10	4	0,40
3	Fleksibelitas dalam operasional	0,10	3	0,30
4	Pelayanan yang ramah dan responsif	0,10	3	0,30
5	Pengalaman dalam distribusi wilayah kepulauan	0,05	3	0,15
Total kekuatan		0,50		1,75
Kelemahan				
1	Sistem operasional masih manual	0,15	2	0,30
2	Kapasitas gudang terbatas	0,10	2	0,20

Journal MISSY
(Management and Business Strategy)
Vol. 7, Nomor. 2, November 2026
ISSN : 2775-3700

3	Keterbatasan SDM	0,10	2	0,20
4	Belum adanya sistem pelacakan	0,10	1	0,10
5	Efesiensi kerja masih rendah	0,05	2	0,10
Total kelemahan		0,50		1,00
Total		1,00		2,75

meningkatkan komunikasi dengan pelanggan, melakukan pengelolaan paket secara lebih terorganisir, serta memperkuat koordinasi dengan pihak transportasi.

Berdasarkan hasil perhitungan matriks IFAS, diperoleh nilai total sebesar 2,75. Nilai ini menunjukkan bahwa kondisi internal Lintang Expresss berada pada kategori cukup kuat, meskipun masih terdapat beberapa kelemahan yang perlu diperbaiki. Dari sisi kekuatan, faktor Berdasarkan hasil perhitungan matriks IFAS, diperoleh nilai total sebesar 2,75. Nilai ini yang memiliki skor tertinggi adalah jangkauan layanan hingga wilayah kepulauan dengan nilai 0,60. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan Lintang Expresss dalam menjangkau daerah terpencil seperti Kangean merupakan keunggulan utama yang tidak dimiliki oleh semua perusahaan ekspedisi. Kekuatan ini menjadi faktor penting dalam menarik pelanggan, khususnya masyarakat di wilayah kepulauan yang memiliki keterbatasan akses logistic

No	Faktor eksternal	Rating	Bobot	Skor
Peluang				
1	Meningkatnya kebutuhan logistik diwilayah kepulauan	0,20	4	0,80
2	Perkembangan teknologi informasi	0,10	3	0,30
3	Minimnya pesaing diwilayah kepulauan	0,10	3	0,30
4	Potensi peluasan pasar	0,10	3	0,30
5	Peningkatan aktivitas ekonomi masyarakat	0,10	3	0,30
Total peluang		0,60		2,00
Ancaman				
1	Cuaca yang tidak mendukung	0,15	2	0,30
2	Ketergantungan pada transportasi laut	0,15	2	0,30
3	Resiko keterlambatan pengiriman	0,10	2	0,10
4	Persaingan dengan ekspedisi besar	0,05	2	0,10
5	Keterbatasan infrastruktur wilayah	0,05	2	0,10
Total ancaman		0,40		0,90
Total		1.00		2,90

Journal MISSY
(Management and Business Strategy)
Vol. 7, Nomor. 2, November 2026
ISSN : 2775-3700

Berdasarkan hasil perhitungan matriks EFAS, diperoleh nilai total sebesar 2,90. Nilai ini menunjukkan bahwa faktor eksternal memberikan peluang yang cukup besar bagi Lintang Expresss untuk berkembang, meskipun terdapat beberapa ancaman yang perlu diantisipasi.

Berdasarkan nilai IFAS sebesar 2,75 dan EFAS sebesar 2,90, dapat disimpulkan bahwa Lintang Expresss berada pada kondisi yang cukup stabil dengan peluang eksternal yang lebih dominan dibandingkan kelemahan internal.

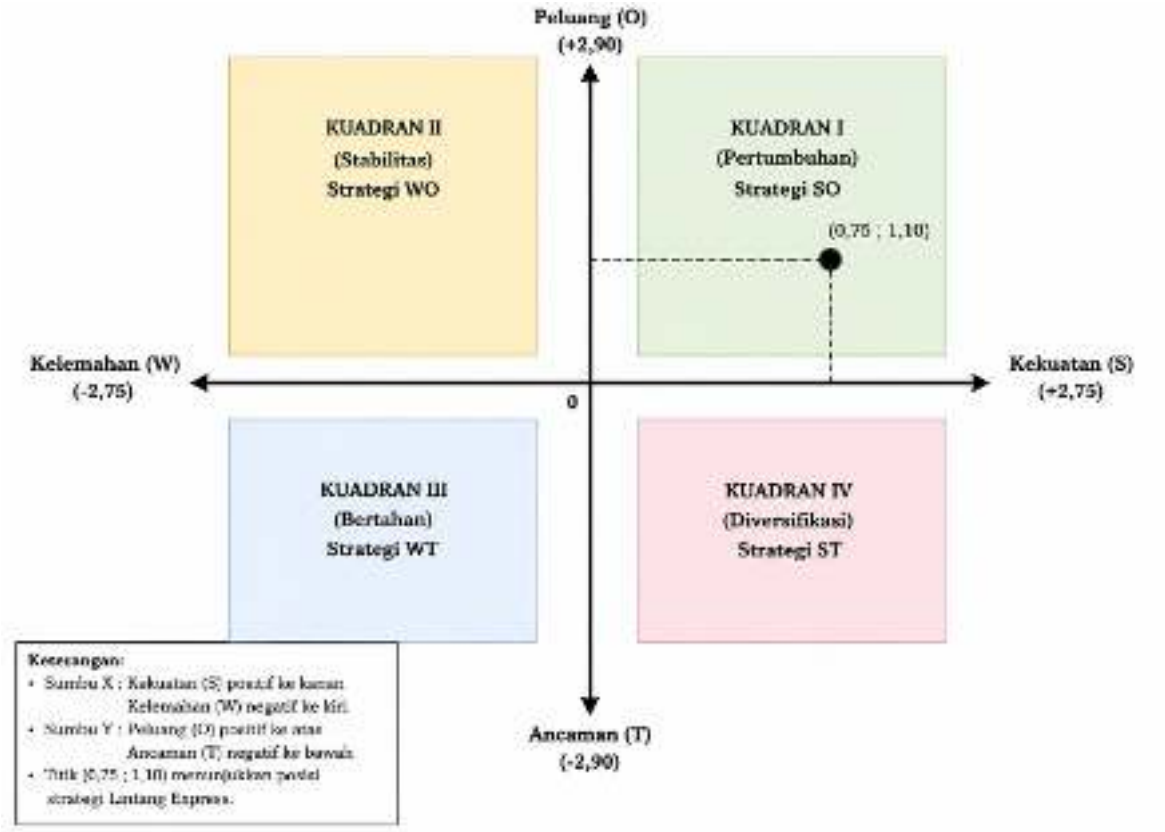
IFAS/EFAS	Opportunities(O)	Threats (T)
Strategi	SO	ST
	Memperluas jangkauan layanan ke wilayah kepulauan seiring meningkatnya kebutuhan logistik	Fleksibilitas operasional dalam menghadapi cuaca.
	Memanfaatkan kedekatan dengan masyarakat untuk memperkuat pasar lokal	Menjaga kualitas pelayanan untuk mengurangi keluhan.
	Meningkatkan kualitas pelayanan untuk. menarik pelanggan baru.	Memperkuat hubungan dengan pelanggan.
	Mengoptimalkan fleksibilitas operasional	Menjaga saing daya dengan ekspedisi lain
Weaknesess	WO	WT
	Mengembangkan sistem berbasis teknologi	Memperbaiki sistem operasional
	Menambah kapasitas gudang	Mengoptimalkan manajemen gudang
	Meningkatkan kualitas SDM	Meningkatkan evesiensi kerja
	Membuat sistem pelacakan paket	Melakukan evaluasi berkala

Berdasarkan hasil analisis faktor internal dan eksternal yang telah disusun dalam matriks IFAS dan EFAS, selanjutnya dilakukan penyusunan matriks SWOT untuk merumuskan strategi yang tepat bagi Lintang Expresss dalam mengatasi permasalahan pengiriman paket dari Sumenep ke Kangean.
Matriks SWOT merupakan alat analisis yang digunakan untuk mengkombinasikan faktor kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*) guna menghasilkan alternatif strategi yang dapat diterapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan hasil analisis IFAS (2,75) dan EFAS (2,90),

Sumbu X = Kekuatan − Kelemahan = 1,75 - 1,00 = 0,75 (positif)
Sumbu Y = Peluang − Ancaman =2,00 – 0,90 = 1,10 (positif)

Journal MISSY
(Management and Business Strategy)
Vol. 7, Nomor. 2, November 2026
ISSN : 2775-3700



Hasil penyusunan matriks IFAS memperoleh skor sebesar **2,75**, sedangkan matriks EFAS memperoleh skor sebesar **2,90.** Berdasarkan hasil tersebut, posisi Lintang Express berada pada **Kuadran I (*Growth Strategy*),** yang menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kekuatan internal yang mampu dimanfaatkan untuk meraih peluang eksternal. Oleh karena itu, strategi yang direkomendasikan adalah strategi ***Strength–Opportunity*** **(SO),** yaitu memperluas pangsa pasar di wilayah kepulauan, meningkatkan kualitas pelayanan, memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung operasional, memperkuat hubungan dengan masyarakat, serta memperkuat posisi perusahaan sebagai ekspedisi yang berfokus pada wilayah kepulauan.

Pembahasan

1. Strategi lintang expres dalam mengatasi permasalahan pengiriman paket

Penelitian ini telah memaparkan strategi yang dilakukan oleh Lintang Expresss dalam mengatasi permasalahan pengiriman paket dari Sumenep ke Kangean. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa strategi yang diterapkan oleh perusahaan, antara lain peningkatan komunikasi dengan pelanggan, pengelolaan paket yang lebih terorganisir, serta koordinasi dengan pihak transportasi. Adapun strategi yang diguanakan oleh lintang express dala mengatasi permasalahan pengiriamn paket :

a. Peningkatan komunikasi dengan pelanggan
Lintang Expresss berupaya memberikan informasi kepada pelanggan terkait proses pengiriman, meskipun masih terdapat keterbatasan dalam sistem yang digunakan. Strategi ini sejalan dengan teori manajemen strategi yang menyatakan bahwa strategi merupakan upaya perusahaan dalam mencapai tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki.

b. Pengelolaan paket yang lebih terorganisir
Lintang Expresss menyortir barang sesuai dengan tujuan pengiriman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem yang digunakan masih dilakukan secara manual, yang dapat menyebabkan keterlambatan dan kesalahan dalam proses distribusi. Ini menunjukkan bahwa perusahaan

harus mengembangkan sistem operasional baru untuk menjadi lebih terorganisir dan efisien.

c. Koordinasi dengan pihak transportasi.

Untuk menyesuaikan jadwal pengiriman, Lintang Expresss berkomunikasi dengan penyedia transportasi laut. Hal ini sesuai dengan teori logistik yang menjelaskan bahwa transportasi merupakan salah satu komponen utama dalam sistem logistik karena berperan dalam menentukan kelancaran distribusi barang. Koordinasi ini sangat penting untuk menjamin proses distribusi yang lancar karena kondisi geografis kepulauan. Namun, hal-hal yang datang dari luar, seperti cuaca dan keterbatasan jadwal kapal, masih menjadi hambatan yang sulit dihindari.

Strategi yang diterapkan oleh lintang express ini sama halnya dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Nugraha *et al.*, (2025)yang menyatakan bahwa penggunaan teknologi dalam distribusi logistik dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan. Selanjutnya, penelitian oleh ***Gangi, Polimeni and Belcore*, (2023)** yang menjelaskan bahwa distribusi barang di wilayah kepulauan memiliki tantangan khusus karena ketergantungan pada transportasi laut yang seringkali memiliki tingkat ketidakpastian yang tinggi.

2. Permasalahan yang dihadapi lintang express dalam pengiriman paket sumenep kangean

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa Lintang Expresss menghadapi berbagai permasalahan dalam proses pengiriman paket dari Sumenep ke Kangean. Permasalahan tersebut dapat diklasifikasikan menjadi dua, yaitu permasalahan eksternal dan permasalahan internal.

Permasalahan internal ini sejalan dengan penelitian oleh Desri, (2024) yang menyatakan bahwa keterlambatan pengiriman, penumpukan barang, serta kerusakan paket merupakan permasalahan umum dalam perusahaan jasa ekspedisi. Selain itu, penelitian oleh Marsello, (2023) juga menjelaskan bahwa kesalahan manusia dan kurangnya perencanaan operasional menjadi faktor utama penyebab keterlambatan pengiriman.

Permasalahan yang dihadapi oleh lintang express adalah sebagai berikut:

a. Permasalahan eksternal

Permasalahan eksternal merupakan kendala yang berasal dari luar perusahaan dan sulit untuk dikendalikan secara langsung oleh Lintang Expresss. Salah satu permasalahan utama adalah kondisi cuaca yang tidak menentu. Cuaca yang buruk, seperti angin kencang dan gelombang tinggi, seringkali menyebabkan penundaan jadwal keberangkatan kapal, sehingga berdampak pada keterlambatan pengiriman paket.

Selain itu, ketergantungan terhadap transportasi laut menjadi faktor utama dalam proses distribusi ke wilayah Kangean. Jadwal kapal yang tidak menentu serta keterbatasan armada menyebabkan proses pengiriman tidak dapat dilakukan secara fleksibel. Kondisi ini memperlihatkan bahwa faktor geografis wilayah kepulauan menjadi tantangan tersendiri dalam sistem distribusi barang.

b. Permasalahan internal

1) Sistem Operasional yang Masih Manual
Lintang Expresss masih menggunakan sistem manual dalam proses pencatatan, penyortiran, dan pengelolaan paket. Hal ini menyebabkan proses kerja menjadi kurang efisien dan berpotensi menimbulkan kesalahan, seperti kesalahan pencatatan atau keterlambatan dalam proses distribusi.

2) Belum Tersedianya Sistem pelacakan Paket
Perusahaan belum memiliki sistem pelacakan paket (*tracking system*)pelacakan paket yang memadai, sehingga pelanggan kesulitan untuk mengetahui status pengiriman secara real-time. Hal ini dapat menurunkan tingkat kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

3) Keterbatasan fasilitas gudang
Kapasitas gudang yang terbatas menyebabkan terjadinya penumpukan paket, terutama pada saat volume pengiriman meningkat. Kondisi ini dapat menghambat proses penyortiran dan distribusi barang.

4) Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)
Jumlah tenaga kerja yang terbatas serta kurangnya pelatihan menyebabkan kinerja operasional belum berjalan secara optimal. Kurangnya pengalaman dan keterampilan juga dapat meningkatkan risiko kesalahan dalam proses pengiriman.

5) Koordinasi Internal yang Belum Optimal
Koordinasi antar bagian dalam perusahaan masih belum berjalan secara maksimal. Hal

ini dapat menyebabkan keterlambatan dalam pengambilan keputusan serta kurangnya sinkronisasi dalam proses operasional.

3. **Penentuan strategi berdasarkan analisis SWOT**

Berdasarkan hasil analisis SWOT, strategi yang paling tepat diterapkan oleh Lintang Expresss adalah strategi SO (*Strength–Opportunity*), posisi Lintang Expresss berada pada kuadran I yang menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kekuatan yang lebih dominan dibandingkan kelemahannya serta memiliki peluang yang cukup besar untuk berkembang.

Hasil penelitian ini juga mendukung teori strategi yang dikemukakan oleh *Fred R David* (2020) bahwa perusahaan yang memiliki kekuatan internal yang dominan sebaiknya menerapkan strategi pertumbuhan (*growth strategy*) melalui pengembangan pasar dan peningkatan pelayanan. Strategi tersebut memungkinkan perusahaan memperoleh keunggulan kompetitif yang berkelanjutan. strategi yang dapat diterapkan oleh Lintang Expresss adalah sebagai berikut:

a. Memperluas Pangsa Pasar Pengiriman di Wilayah Kepulauan
   Lintang Expresss dapat memanfaatkan pengalaman dan jangkauan layanan yang dimiliki untuk memperluas layanan pengiriman ke wilayah kepulauan lainnya. Strategi ini dilakukan untuk memanfaatkan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan logistik serta potensi pasar yang masih terbuka luas di wilayah kepulauan. Dengan pengalaman yang dimiliki, perusahaan memiliki kemampuan untuk memberikan layanan yang sesuai dengan karakteristik daerah kepulauan.
b. Mempertahankan dan Meningkatkan Kualitas Pelayanan.
   Pelayanan yang ramah dan responsif merupakan salah satu kekuatan utama perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mempertahankan kualitas pelayanan kepada pelanggan guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Strategi ini penting untuk memanfaatkan peluang meningkatnya aktivitas ekonomi masyarakat yang berdampak pada meningkatnya kebutuhan jasa pengiriman.
c. Memanfaatkan Teknologi Informasi Untuk Mendukung Pelayanan
   Perkembangan teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan. Pemanfaatan teknologi dapat membantu perusahaan dalam memberikan informasi pengiriman yang lebih cepat dan akurat sehingga mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap layanan yang diberikan.
d. Memperkuat Hubungan Dengan Masyarakat Lokal
   Kedekatan perusahaan dengan masyarakat lokal dapat dimanfaatkan sebagai keunggulan kompetitif untuk mempertahankan pelanggan dan menarik pelanggan baru. Hubungan yang baik dengan masyarakat dapat meningkatkan citra perusahaan dan memperkuat posisi perusahaan di tengah persaingan usaha jasa pengiriman.
e. Memperkuat Posisi Sebagai Ekspedisi Spesialis Wilayah Kepulauan
   Pengalaman dalam distribusi barang ke wilayah kepulauan merupakan keunggulan yang tidak dimiliki oleh semua perusahaan ekspedisi. Oleh karena itu, perusahaan perlu memanfaatkan keunggulan tersebut untuk memperkuat posisinya sebagai penyedia jasa pengiriman yang fokus melayani wilayah kepulauan, khususnya rute Sumenep–Kangean.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan diatas peneliti dapat menarik Kesimpulan bahwa :

1. Strategi yang diterapkan Lintang Expresss
   Lintang Expresss telah menerapkan beberapa strategi utama dalam mengatasi permasalahan pengiriman paket rute Sumenep–Kangean, yaitu: Peningkatan komunikasi dengan pelanggan, pengelolaan paket yang lebih terorganisir koordinasi dengan pihak transportasi
2. Permasalahan yang dihadapi Lintang Expresss
   Permasalahan utama yang dihadapi meliputi:
   Permasalahan eksternal: Kondisi cuaca yang tidak menentu ketergantungan dengan transportasi laut.
   Permasalahan internal : Sistem operasional yang masih manual belum tersedia pelacakan paket, keterbatasan fasilitas gudang, keterbatasan SDM, Koordinasi internal belum optimal
3. Lintang Expresss berada pada Kuadran I (expansion). Posisi ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kekuatan yang mampu dimanfaatkan untuk meraih peluang yang ada. Oleh karena itu, strategi yang tepat adalah

strategi SO (*Strength–Opportunities*), Posisi Lintang Expresss berada pada Kuadran I (*expansion*). Strategi yang tepat adalah strategi SO (*Strength–Opportunities*), yaitu dengan memanfaatkan jangkauan layanan wilayah kepulauan, kedekatan dengan masyarakat lokal, serta pelayanan yang responsif untuk menangkap peluang meningkatnya kebutuhan logistik, perkembangan teknologi informasi, dan potensi perluasan pasar di wilayah kepulauan.

Saran

1. Bagi Lintang express
   Lintang Express berada pada Kuadran I (*Growth Strategy*), perusahaan disarankan menerapkan strategi ekspansi, antara lain dengan memperluas jangkauan layanan ke wilayah kepulauan lainnya, memanfaatkan teknologi informasi seperti sistem pelacakan paket (*tracking*), meningkatkan kerja sama dengan penyedia transportasi laut, serta meningkatkan kualitas pelayanan untuk mempertahankan dan menambah jumlah pelanggan. Lintang Expresss disarankan untuk meningkatkan kualitas sistem operasional, khususnya dengan mulai menerapkan sistem berbasis teknologi seperti pelacakan paket guna mempermudah pemantauan pengiriman dan meningkatkan kepercayaan pelanggan. Selain itu, perusahaan juga perlu meningkatkan koordinasi internal antar bagian agar proses pengiriman dapat berjalan lebih efektif dan efisien.
   Perusahaan juga diharapkan dapat meningkatkan komunikasi dengan pelanggan, baik melalui media digital maupun secara langsung, sehingga pelanggan dapat memperoleh informasi yang jelas terkait status pengiriman. Di samping itu, peningkatan kerja sama dengan pihak transportasi sangat diperlukan untuk meminimalkan keterlambatan akibat faktor eksternal seperti cuaca dan jadwal kapal.
2. Bagi peneliti selanjutnya
   Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode analisis yang lebih beragam dan mendalam agar hasil penelitian menjadi lebih komprehensif. Selain itu, jumlah informan dapat diperbanyak sehingga data yang diperoleh lebih representatif. Peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat melakukan penelitian dalam jangka waktu yang lebih panjang agar dapat mengamati kondisi perusahaan secara lebih mendalam dan memperoleh hasil yang lebih akurat.
3. Bagi peneliti
   Bagi peneliti selanjutnya, khususnya yang baru pertama kali melakukan penelitian, disarankan untuk lebih mempersiapkan diri dalam memahami metode penelitian, teknik pengumpulan data, serta analisis data agar hasil penelitian yang diperoleh dapat lebih optimal dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

Clifford, H. and Salmon, J. (2024) ‘Perlindungan Konsumen dan Tanggung Jawab Perusahaan Ekspedisi terhadap Kasus Kerugian Barang dalam Pengiriman’, 2(1), pp. 28–38.

David, Fred R, David, Forest R and David, M.E. (2020) *strategic manajemen: A competitive Advantage Approach, Concepts anc Cases*. pearson education.

Desri, S. (2024) ‘Analisis Hambatan dan Bentuk Tanggung Jawab Dalam Proses Pengiriman Shopee Express’, 11(2).

Gangi, M. Di, Polimeni, A. and Belcore, O.M. (2023) ‘Freight Distribution in Small Islands : Integration between Naval Services and Parcel Lockers’.

Hery purnomo (2025) manajemen logistik dan rantai pasokan. bandung: Media sains indonesia.

Hidayat, R. and A. Anwar, S. (2024) ‘Manajemen Sumber Daya Manusia (Study Kasus: Sekolah Tinggi Ilmu Tarbiyah Qurrota A’yun)’, *J-STAF : Siddiq, Tabligh, Amanah, Fathonah*, 1(2), pp. 387–396. Available at: https://doi.org/10.62515/staf.v1i2.81.

Marsello, C. (2023) ‘Analisis Penyebab Keterlambatan Pengiriman Barang pada Pos Express Menggunakan Metode Six Sigma Analysis of the Causes of Delay in Delivery of Goods at Pos Express Using the Six Sigma Method’, 16(01), pp. 42–53.

Mimin yatminiwati (2019) Manajemen Strategi, Stie Widya Gama Lumajang. lumajang.

Nugraha, M.S. (2025) ‘inovasi digital dalam distribusi logistik:solusi atas permasalahan dan efisiensi dan keterlambatan’, 9(5), pp. 264–271.

R, Z.F. (2020) ‘analisis logistic service quality untuk meningkatkan kualitas layanan jasa pengiriman JNE expres’, 15(2), pp. 73–81.

Santiani . (2025) *Analisis SWOT*. Edited by M. ko. MIftahul jannah. medan: PT> MIfandi mandiri digital.

Saputra, T.D.J. and Yanti, D.A.W. (2025) 'Pengaruh peran manajemen logistik dalam meningkatkan efisiensi distribusi di PT Bahari utama samudra', 19(1978), pp. 5669–5674.

Sugiyono (2022) Metode Penelitan Kualitatif untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif dan konstrutif.

Syariah, P.P. (2021) 'Manajemen sumber daya manusia "'.