



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**ANALISIS MANAJEMEN LOGISTIK DALAM
MENGURANGI KETERLAMBATAN PENGIRIMAN
PRODUK *SAME DAY SERVICE* MENGGUNAKAN
ANALISIS SWOT PADA PT XYZ**



RAYHAN SANDRO DWIPUTRO

NIM: 2105421107

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

**Skripsi yang Ditulis guna Memenuhi Sebagian Persyaratan untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Administrasi Bisnis**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS TERAPAN
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2025



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRAK

RAYHAN SANDRO DWIPUTRO. Analisis Manajemen Logistik dalam Mengurangi Keterlambatan Pengiriman Produk *Same Day Service* Menggunakan Analisis SWOT pada PT XYZ. Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta. 2025.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen logistik dalam menangani keterlambatan pengiriman *Same Day Service* di PT XYZ. Permasalahan ini muncul akibat tingginya tuntutan konsumen terhadap pengiriman cepat, sementara perusahaan masih menghadapi kendala operasional seperti keterbatasan armada, sistem pelacakan yang belum terintegrasi, dan lonjakan permintaan musiman. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi, serta penyebaran kuesioner kepada pihak internal PT XYZ. Analisis dilakukan menggunakan metode SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam manajemen logistik perusahaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT XYZ memiliki empat kekuatan dan empat kelemahan berdasarkan faktor internal, serta lima peluang dan lima ancaman dari faktor eksternal. Berdasarkan hasil tersebut, analisis SWOT menghasilkan dua strategi SO, dua strategi ST, dua strategi WO, dan dua strategi WT yang dirancang untuk mengurangi tingkat keterlambatan. Strategi tersebut antara lain memanfaatkan rute distribusi yang sudah terstruktur, memperkuat sistem pelacakan real-time, meningkatkan armada, serta mengintegrasikan komunikasi antar divisi. Selain itu, hasil dari analisis profil kompetitif menunjukkan bahwa PT XYZ berada pada posisi yang masih dapat ditingkatkan dibandingkan para pesaingnya dalam hal efisiensi pengiriman *Same Day Service*.

Kata Kunci : Manajemen Logistik, Keterlambatan Pengiriman, *Same Day Service*, SWOT, PT XYZ



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ABSTRACT

RAYHAN SANDRO DWIPUTRO. *Analysis of Logistics Management in Reducing Delivery Delays of Same Day Service Products Using SWOT Analysis at PT XYZ. Department of Business Administration, Politeknik Negeri Jakarta, 2025.*

This study aims to analyze the logistics management in handling delivery delays in the Same Day Service at PT XYZ. This problem arises due to high customer demands for fast deliveries, while the company still faces operational obstacles such as limited fleet availability, unintegrated tracking systems, and seasonal demand spikes. The research method used is descriptive qualitative with a case study approach. Data were collected through interviews, observations, documentation, and questionnaires distributed to internal parties at PT XYZ. The analysis was conducted using SWOT analysis to identify the company's strengths, weaknesses, opportunities, and threats in its logistics management. The results showed that PT XYZ has four strengths and four weaknesses based on internal factors, and five opportunities and five threats based on external factors. Based on these findings, the SWOT analysis produced two SO strategies, two ST strategies, two WO strategies, and two WT strategies that were designed to reduce delivery delays. These strategies include optimizing the existing structured distribution routes, enhancing real-time tracking systems, increasing fleet capacity, and integrating communication across divisions. Additionally, the competitive profile analysis revealed that PT XYZ is in a position that still has potential for improvement compared to its competitors in terms of Same Day Service delivery efficiency.

Keywords : *Logistics Management, Delivery Delay, Same Day Service, SWOT, PT XYZ*

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Perumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.5.1 Manfaat Teoritis	5
1.5.2 Manfaat Praktis	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Kerangka Teori	7
2.1.1 Definisi Manajemen Logistik.....	7
2.1.2 Fungsi dan Tujuan Logistik.....	8
2.1.3 Pengiriman Barang.....	10
2.1.4 Keterlambatan Pengiriman.....	12
2.1.5 Analisis Lingkungan	14
2.1.6 Analisis SWOT	15
2.2 Hasil Penelitian yang Relevan	17
2.3 Deskripsi Konseptual	20
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	22
3.1.1 Waktu Penelitian	22
3.1.2 Tempat Penelitian	22
3.2 Kerangka Penelitian	22
3.3 Metode Penelitian	24
3.3.1 Fokus Penelitian	25
3.3.2 Informan Penelitian.....	26
3.3.3 Jenis dan Sumber Data	27
3.3.4 Teknik Pengumpulan Data	28
3.3.5 Instrumen Penelitian	31
3.3.6 Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	40
4.1 Hasil Rekapitulasi Data	40
4.1.2 Hasil Rekapitulasi Wawancara	42
4.2 Analisis Faktor Internal	51
4.2.2 Analisis Kekuatan	51
4.2.3 Analisis Kelemahan	52



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.2.4 Analisis Matriks Faktor Strategi (IFAS)	54
4.3 Analisis Faktor Eksternal	56
4.3.2 Analisis Peluang	56
4.3.3 Analisis Ancaman	58
4.3.4 Analisis Matriks Faktor Strategi Eksternal (EFAS).....	60
4.5 Identifikasi Pesaing dan Persaingan.....	68
4.6 Pembahasan	71
4.6.1 Analisis Faktor Internal.....	72
4.6.2 Analisis Faktor Eksternal	73
4.6.3 Analisis Matriks SWOT	74
4.6.4 Analisis Pesaing dan Persaingan.....	76
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1 Kesimpulan	77
5.2 Saran	78





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Kendaraan	3
Tabel 2. 1 Penelitian atau Jurnal yang Relevan	17
Tabel 4. 1 Hasil Transkrip Wawancara Lingkungan Internal	46
Tabel 4. 2 Hasil Transkrip Wawancara Lingkungan Eksternal	50
Tabel 4. 3 Hasil Transkrip Wawancara Identifikasi Pesaing dan Persaingan	53
Tabel 4. 4 Rekapitulasi Perhitungan Faktor Internal PT XYZ	58
Tabel 4. 5 Matriks Evaluasi Internal PT XYZ	59
Tabel 4. 6 Rekapitulasi Perhitungan Faktor Eksternal PT XYZ.....	65
Tabel 4. 7 Matriks Evaluasi Faktor Eksternal PT XYZ.....	66
Tabel 4. 8 Matriks SWOT PT XYZ.....	67
Tabel 4. 9 Rekapitulasi Perhitungan Bobot Faktor Strategis	67
Tabel 4. 10 Matriks Profil Kompetitif	75





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Keterlambatan Pengiriman Same Day Service	4
Gambar 2. 1 Fungsi Manajemen Logistik.....	10
Gambar 2. 2 Deskripsi Konseptual.....	21
Gambar 3 1 Skema Kerangka Penelitian	24
Gambar 3 2 Matriks SWOT.....	41





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, industri logistik menjadi salah satu sektor yang memiliki peran krusial dalam mendukung aktivitas perdagangan dan distribusi barang. Perkembangan *e-commerce* dan digitalisasi telah mendorong perubahan besar dalam pola konsumsi masyarakat, di mana pelanggan semakin mengutamakan kecepatan dan ketepatan dalam beradaptasi pengiriman barang. Hal ini menyebabkan perusahaan logistik harus terus dengan berbagai inovasi dan strategi guna memenuhi tuntutan pasar yang semakin kompetitif. Menurut Ramdani & Nugroho, (2023:204), industri logistik memiliki peran krusial dalam mendukung aktivitas perdagangan dan distribusi barang, di mana logistik berkaitan dengan pergerakan, penyimpanan, dan penanganan produk saat berpindah dari sumber bahan baku, melalui sistem produksi hingga ke konsumen akhir. Seiring meningkatnya permintaan layanan pengiriman cepat, terutama produk *Same Day Service*, perusahaan harus mengoptimalkan sistem manajemennya agar dapat memenuhi ekspektasi pelanggan secara efektif. Selain itu Eviani & Hidayat, (2021:13), menyebutkan bahwa manajemen logistik yang efisien, termasuk sistem pelacakan online dan ketepatan waktu pengiriman, memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

PT XYZ merupakan salah satu perusahaan jasa pengiriman barang yang telah beroperasi di Indonesia sejak tahun 1970. Perusahaan ini memiliki berbagai layanan pengiriman, termasuk layanan produk *Same Day Service*, yang menjanjikan barang dikirimkan dalam waktu kurang dari 24 jam. Namun, dalam operasionalnya, PT XYZ masih menghadapi berbagai kendala yang menyebabkan keterlambatan pengiriman, seperti volume pengiriman yang tinggi, keterbatasan armada, serta sistem manajemen transportasi yang belum sepenuhnya terintegrasi. Seperti yang diungkapkan oleh Maslikhan dkk., (2020:10). Keterlambatan dalam pengiriman tidak hanya menurunkan kepuasan pelanggan, tetapi juga dapat merusak kredibilitas perusahaan dalam memenuhi ekspektasi pasar, yang pada akhirnya dapat memengaruhi citra dan reputasi perusahaan.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Salah satu faktor utama yang berkontribusi terhadap keterlambatan pengiriman dalam produk *Same Day Service* di PT XYZ adalah keterbatasan kapasitas armada. Jumlah dan jenis kendaraan yang digunakan sangat menentukan efisiensi dalam pengiriman barang, terutama dalam memenuhi permintaan pelanggan dengan tingkat urgensi tinggi. Berikut adalah data kendaraan yang digunakan oleh PT XYZ beserta kapasitas maksimal barang yang dapat ditampung serta rata-rata pengiriman harian per kendaraan:

Tabel 1. 1 Data Kendaraan

Jenis Kendaraan	Jumlah Unit	Kapasitas Maksimal (kg)	Volume Maksimal (m3)	Rata-rata Pengiriman/Hari
Motor	250	20	0,1	40
Mobil Van	100	200	1,5	30
Mobil Box	80	500	4	25
Truk Kecil	50	1500	10	15
Truk Besar	30	5000	25	10

Sumber: PT XYZ 2023-2024

Berdasarkan Gambar 1.1 PT XYZ mengoperasikan berbagai jenis kendaraan untuk layanan produk *Same Day Service*, mulai dari motor hingga truk besar. Motor, meskipun memiliki kapasitas muatan paling kecil, mampu mengantarkan paket dalam jumlah lebih banyak per hari dibandingkan kendaraan lain. Sebaliknya, kendaraan dengan kapasitas lebih besar seperti mobil van, mobil box, truk kecil, dan truk besar memiliki rata-rata pengiriman harian yang lebih rendah akibat waktu perjalanan yang lebih lama dan rute yang lebih kompleks. Efisiensi pemanfaatan armada ini menjadi faktor penting dalam efektivitas pengiriman, terutama dalam mengatasi lonjakan permintaan pada periode tertentu. Dengan memahami karakteristik tiap kendaraan, PT XYZ dapat mengoptimalkan strategi manajemen logistik guna meningkatkan kualitas layanan dan mengurangi keterlambatan pengiriman.

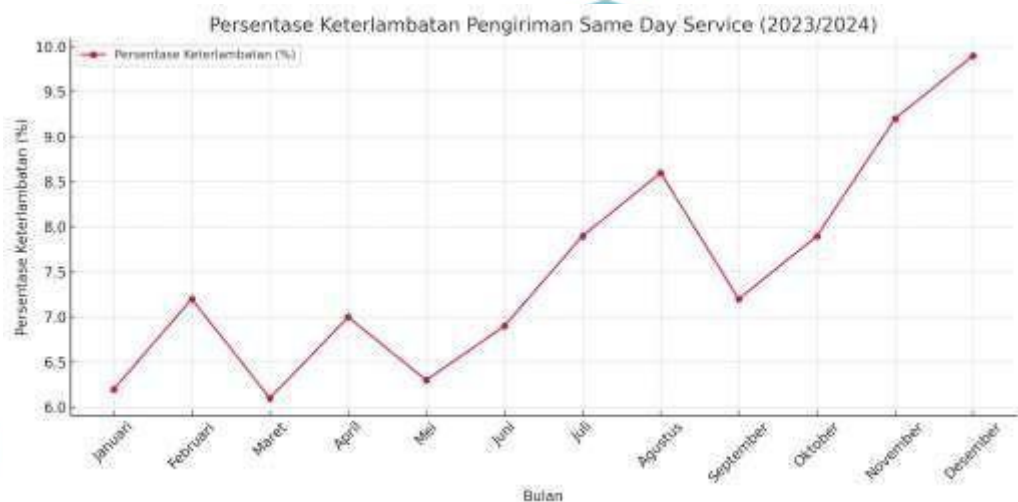
Namun, Berdasarkan data internal perusahaan, keterlambatan pengiriman produk *Same Day Service* masih terjadi dalam persentase yang cukup signifikan. Hal ini berdampak pada kepuasan pelanggan dan citra perusahaan di industri logistik yang sangat kompetitif. Data keterlambatan pengiriman *Same Day Service*



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

di PT XYZ selama tahun 2023-2024, dapat dilihat bahwa tingkat keterlambatan bervariasi setiap bulannya. Faktor utama yang menyebabkan keterlambatan meliputi kendala cuaca, kapasitas armada, kemacetan lalu lintas, hingga lonjakan permintaan musiman. Data selengkapnya ditampilkan dalam gambar berikut:



Gambar 1. 1 Data Keterlambatan Pengiriman Same Day Service

Sumber: PT XYZ 2023-2024

Dari Gambar 1.2 tersebut, terlihat bahwa persentase keterlambatan cenderung meningkat pada bulan-bulan dengan lonjakan permintaan tinggi seperti Agustus, November, dan Desember, yang disebabkan oleh lonjakan permintaan musiman dan tingginya permintaan akhir tahun. Selain itu, kendala teknis seperti gangguan sistem operasional dan keterbatasan kapasitas kurir juga berkontribusi terhadap keterlambatan pengiriman.

Manajemen logistik yang tidak teroptimasi dapat menyebabkan penurunan tingkat kepuasan pelanggan dan menurunkan daya saing perusahaan di industri logistik yang kompetitif. Dalam layanan pengiriman cepat seperti produk *Same Day Service*, ketepatan waktu dan efisiensi distribusi menjadi faktor utama dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan. Menurut Pet al., (2023:105), kualitas layanan distribusi barang sangat berpengaruh bagi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan analisis manajemen logistik guna meningkatkan efisiensi distribusi barang dan mengurangi tingkat keterlambatan pengiriman. Salah satu pendekatan yang dapat digunakan dalam menganalisis manajemen logistik adalah Menurut Zainuri & Budi Setiadi, (2023:23) analisis SWOT yang dapat membantu



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

perusahaan dalam mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja pengiriman.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, dapat disimpulkan bahwa PT XYZ menghadapi sejumlah permasalahan kritis dalam operasional pengiriman produk *Same Day Service*. Permasalahan tersebut meliputi kendala dalam efisiensi operasional, keterbatasan armada dan kapasitas kendaraan, belum terintegrasinya sistem manajemen transportasi dan rute pengiriman secara optimal, serta adanya faktor eksternal seperti cuaca buruk dan kemacetan lalu lintas yang turut memengaruhi ketepatan waktu pengiriman. Masalah-masalah ini menyebabkan peningkatan tingkat keterlambatan secara signifikan yang berdampak langsung terhadap kepuasan pelanggan dan citra perusahaan dalam industri logistik yang kompetitif.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis manajemen logistik yang diterapkan oleh PT XYZ dalam menangani permasalahan keterlambatan pengiriman produk *Same Day Service*. Melalui evaluasi terhadap faktor-faktor yang berkontribusi terhadap keterlambatan serta penyusunan solusi yang lebih efektif dengan pendekatan analisis SWOT, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi perusahaan dalam meningkatkan efisiensi pengiriman dan menghadirkan layanan yang lebih cepat, andal, serta mampu memenuhi harapan pelanggan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

- a. Kendala dalam efisiensi operasional pengiriman *Same Day Service*.
- b. Keterbatasan armada dan kapasitas kendaraan
- c. Kurangnya integrasi *system* manajemen transportasi dan rute pengiriman.
- d. Faktor eksternal yang mempengaruhi keterlambatan, seperti cuaca dan kemacetan.

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka yang menjadi masalah pokok pada penelitian ini, yaitu antara lain:

- a. Apa saja faktor utama yang menyebabkan keterlambatan pengiriman produk *Same Day Service* di PT XYZ?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- b. Bagaimana efisiensi manajemen logistik dalam menangani keterlambatan pengiriman?
- c. Apa strategi yang dapat digunakan guna meningkatkan efektivitas operasional pengiriman *Same Day Service* berdasarkan analisis SWOT?

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini disusun untuk menganalisis permasalahan yang terjadi dan menciptakan solusi untuk pemecahan masalah tersebut. Adapun tujuannya adalah sebagai berikut:

- a. Menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pengiriman produk *Same Day Service* di PT XYZ
- b. Mengevaluasi efektivitas sistem manajemen logistik yang saat ini diterapkan dalam menangani permasalahan keterlambatan pengiriman.
- c. Memberikan rekomendasi strategi berdasarkan analisis SWOT dalam mengoptimalkan perbaikan sistem manajemen logistik guna meminimalkan keterlambatan pengiriman layanan produk *Same Day Service* di PT XYZ.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dalam bidang manajemen logistik, khususnya dalam analisis operasional pengiriman cepat *Same Day Service* guna mengurangi keterlambatan pengiriman. Studi ini memperkaya literatur mengenai penerapan analisis SWOT dalam mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang memengaruhi efektivitas logistik serta bagaimana strategi yang tepat dapat meningkatkan efisiensi pengiriman.

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini dibagi menjadi empat, yaitu manfaat bagi penulis, masyarakat, perusahaan dan perguruan tinggi. Adapun manfaatnya, yaitu antara lain:

1) Bagi Penulis

Penelitian ini memberikan kesempatan kepada penulis untuk memahami lebih dalam mengenai efisiensi operasional dalam manajemen logistik, khususnya dalam layanan produk *Same Day Service*. Selain itu, penelitian ini dapat membantu



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

penulis mengasah keterampilan analitis dan pemecahan masalah dalam mengidentifikasi faktor-faktor penyebab keterlambatan pengiriman serta merumuskan solusi yang lebih efektif.

2) Bagi Masyarakat

Penelitian ini memberikan wawasan bagi pembaca mengenai kendala operasional dalam layanan *Same Day Service* serta bagaimana analisis SWOT dapat digunakan untuk mengevaluasi efisiensi logistik. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berfokus pada pengelolaan logistik dan peningkatan layanan pengiriman cepat.

3) Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat menjadi rekomendasi bagi PT XYZ dalam meningkatkan efisiensi layanan produk *Same Day Service*, terutama dalam aspek pemanfaatan kapasitas kendaraan, optimalisasi rute pengiriman, serta koordinasi antara gudang dan kurir. Temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu perusahaan dalam mengidentifikasi kendala operasional dan merancang strategi perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

4) Bagi Politeknik Negeri Jakarta

Penelitian ini dapat menjadi referensi akademik dalam bidang manajemen logistik dan transportasi, khususnya terkait analisis efisiensi operasional dalam layanan pengiriman.

Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan ajar atau studi kasus dalam mata kuliah yang berkaitan dengan manajemen rantai pasok supply chain management, manajemen operasional, dan inovasi logistik. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat mendorong mahasiswa untuk melakukan riset lebih lanjut mengenai strategi peningkatan efisiensi dalam industri logistik.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis di PT XYZ dapat disimpulkan beberapa hasil dari penelitian ini ada sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pengiriman produk Same Day Service di PT XYZ berasal dari faktor internal dan eksternal perusahaan. Faktor internal yang menjadi penyebab utama meliputi keterbatasan armada dan kurir saat volume pengiriman tinggi, komunikasi antarbagian yang belum optimal, penerapan SOP yang belum konsisten, serta sistem teknologi logistik yang belum terintegrasi antar divisi. Sementara itu, dari sisi eksternal, keterlambatan dipengaruhi oleh kemacetan lalu lintas dan akses jalan yang sempit, cuaca ekstrem dan banjir, kebijakan pembatasan kendaraan seperti ganjil-genap, lonjakan permintaan musiman, serta tingginya ekspektasi pelanggan terhadap kecepatan dan transparansi layanan. Analisis tersebut menunjukkan bahwa keterlambatan pengiriman Same Day Service di PT XYZ bersifat multifaktor dan membutuhkan pendekatan strategis dari berbagai aspek untuk diatasi secara komprehensif.
- b. Manajemen logistik yang digunakan agar efektif dalam mengatasi permasalahan keterlambatan pengiriman layanan *Same Day Service* adalah strategi yang berfokus pada penguatan sistem operasional internal seperti pengoptimalan sistem barcode, integrasi logistik, serta peningkatan efisiensi kurir dan komunikasi antar divisi. PT XYZ memiliki kekuatan pada jaringan operasional dan distribusi yang luas dan terstruktur, namun belum sepenuhnya terintegrasi secara digital. Strategi yang paling tepat berdasarkan analisis SWOT adalah strategi SO (*Strengths-Opportunities*), yaitu memanfaatkan jaringan distribusi dan rute yang sudah terstruktur serta memperkuat sistem pelacakan melalui teknologi barcode untuk merespons ekspektasi pelanggan terhadap pengiriman yang cepat dan transparan.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- c. Strategi alternatif yang diperoleh dari analisis SWOT terdiri dari dua strategi SO, dua strategi ST, dua strategi WO, dan dua strategi WT. Strategi SO yaitu memanfaatkan jaringan distribusi dan rute yang sudah terstruktur serta meningkatkan kecepatan dan ketepatan layanan dengan penguatan sistem *barcode*. Strategi ST mencakup memperkuat implementasi dan pengawasan SOP serta memanfaatkan SDM yang terampil dan berpengalaman. Adapun strategi WO terdiri dari meningkatkan jumlah armada dan efisiensi kurir melalui integrasi sistem manajemen logistik serta memperkuat penerapan SOP secara digital dan real-time. Strategi WT meliputi pengembangan sistem logistik yang terintegrasi secara menyeluruh agar tetap responsif serta peningkatan sistem komunikasi terpusat dan pelaporan real-time antar divisi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh penulis, berikut adalah saran yang dapat diberikan kepada pihak PT XYZ:

- a. Bagi manajemen PT XYZ, disarankan agar melakukan evaluasi secara berkala terhadap efektivitas manajemen logistik yang diterapkan, khususnya dalam menangani layanan *Same Day Service*. Evaluasi ini mencakup pemanfaatan armada, pengelolaan rute pengiriman, serta kecepatan dalam proses pengantaran. Manajemen juga perlu segera mengembangkan sistem pelacakan real-time yang terintegrasi antar divisi guna memastikan monitoring operasional berjalan lebih akurat dan responsif. Selain itu, diperlukan perencanaan strategis untuk menghadapi lonjakan permintaan musiman, seperti menyiapkan kendaraan cadangan dan mengatur jadwal kerja yang fleksibel agar tidak terjadi penumpukan pengiriman pada periode tertentu.
- b. Bagi divisi operasional dan logistik, perlu dilakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan ulang dan pembekalan teknis secara berkala. Hal ini bertujuan agar seluruh personel yang terlibat dalam proses pengiriman memiliki pemahaman yang baik mengenai standar operasional prosedur serta mampu menghadapi kendala operasional secara cepat dan efisien. Koordinasi antar tim dan antar divisi juga perlu ditingkatkan agar proses distribusi dapat berjalan lebih sinkron dan tidak terjadi miskomunikasi yang menghambat kelancaran pengiriman.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- c. Bagi tim teknologi informasi (IT) di PT XYZ, disarankan untuk segera merancang sistem teknologi logistik yang lebih canggih, seperti dashboard pelacakan yang terhubung langsung dengan perangkat operasional kurir maupun pelanggan. Sistem ini sebaiknya dilengkapi fitur notifikasi otomatis yang memberikan informasi terkini kepada pelanggan mengenai status pengiriman, sehingga transparansi dan kepuasan pelanggan dapat meningkat secara signifikan. Integrasi sistem antar divisi juga menjadi hal penting yang harus diprioritaskan untuk menciptakan alur kerja yang efisien dan terkontrol.
- d. Bagi konsumen layanan *Same Day Service*, diharapkan dapat memahami bahwa kendala operasional seperti cuaca ekstrem, kemacetan lalu lintas, atau gangguan teknis dapat menjadi faktor yang tidak selalu bisa dikendalikan oleh perusahaan. Oleh karena itu, konsumen juga disarankan untuk aktif memanfaatkan fitur pelacakan yang telah disediakan serta menjalin komunikasi yang baik dengan layanan pelanggan agar memperoleh informasi yang jelas dan akurat terkait status pengiriman mereka.
- e. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan agar dapat melanjutkan penelitian ini dengan pendekatan kuantitatif guna memperoleh data statistik yang lebih mendalam mengenai efisiensi operasional logistik dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Peneliti juga dapat membandingkan strategi pengiriman *Same Day Service* antara beberapa perusahaan logistik lainnya untuk memperoleh perspektif yang lebih luas, serta mengeksplorasi pemanfaatan teknologi terkini seperti *artificial intelligence* (AI) atau *Internet of Things* (IoT) dalam proses optimasi rute dan pengelolaan pengiriman cepat.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Eviani, I., & Hidayat, Y. R. (2021). Pengaruh Sistem Pelacakan Online dan Ketepatan Waktu Pengiriman. *Jurnal Manajemen Logistik*, 1(1), 1–19.
- Handayani. (2020). Bab Iii Metode Penelitian. Suparyanto Dan Rosad (2015, 5(3), 248–253.
- Kriyantono, R. (2020). Studi Pustaka. Jakarta: Prenadamedia Group, 1–30. https://kc.umh.ac.id/17379/5/BAB_III.pdf
- Laksmiari. (2019). Bab II Kajian Pustaka Dan Kerangka Pemikiran. Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents, 2017, 9–29.
- Mariam, I., (2021). Analisis SWOT dan Media Pembelajaran di Politeknik dalam Masa Covid-19. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Ramah Lingkungan*, 9 (1), 53–62.
- Maslikhan, M., Basalamah, M. R., & Athia, I. (2020). Pengaruh Sistem Pelacakan Online Dan Ketepatan Waktu Pengiriman Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus JNE Cabang Utama Malang). *E-Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen*, 12–21. www.fe.unisma.ac.id
- MD.docx&action=default&mobileredirect=true&cid=bb97c45c-de39-4206- 8926-b5bbe148a5d4
- Moelin, D. (2022). Analisis Penyebab Misroute Dalam Pengiriman Barang Menggunakan Metode Fishbone Di Pt. Jne Station Center Gedebage.
- Musyafah, A. A., Khasna, H. W., & Turisno, B. E. (2018). Perlindungan Konsumen Jasa Pengiriman Barang Dalam Hal Terjadi Keterlambatan Pengiriman Barang. *Law Reform*, 14(2), 151. <https://doi.org/10.14710/lr.v14i2.20863>
- P, D. M., Primadi, A., & Tohir, M. (2023). Analisis Pengaruh Penerapan Manajemen Logistik , Kualitas Pelayanan dan Kecepatan Pengiriman Dalam Mendukung Efisiensi Biaya Logistik. *Jurnal Pendidikan Siber Negara (JPSN)*, 1(4), 173–179.
- Pipit Mulyah, dkk, (2020a). 濟無 . Exploring Learners’ Autonomy in Online Language-Learning in STAI Sufyan Tsauri Majenang. *Getsempena English Education Journal (GEEJ)*, 7(2), 382–394.
- Pipit Mulyah, dkk, (2020b). Exploring Learners’ Autonomy in Online Language-Learning in STAI Sufyan Tsauri Majenang. *Getsempena English Education Journal (GEEJ)*, 7(2), 382–394.
- Primadi, A., Tohir, M., & Asmoro, M. J. K. (2024). Analisis Strategi Manajemen Pergudangan pada Pengiriman Barang dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Siber Transportasi Dan Logistik*, 2(1), 40–48.
- Ramdani, D. D., & Nugroho, D. W. (2023). Dasar-Dasar Teknik Logistik. Syahputra, D. R., & Aslami, N. (2023). Prinsip-Prinsip Utama Manajemen George
- R. Terry. *Manajemen Kreatif Jurnal (MAKREJU)*, 1(3), 51–56.
- Wardhana, A. (2024). Analisis Lingkungan Eksternal MD.docx. July. https://aqxwpmy.sharepoint.com/:w:/r/personal/kelompok1mmrs22_microffice_id/_layouts/s/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B238CC9EF-E938-4EDE-A781-50692046A6FA%7D&file=ANALISIS_LINGKUNGAN_EKSTERNAL



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Zainuri, R., & Budi Setiadi, P. (2023). Tinjauan Literatur Sistematis: Analisis Swot Dalam Manajemen Keuangan Perusahaan. *Jurnal Maneksi*, 12(1), 22–28. <https://doi.org/10.31959/jm.v12i1.1364>
- Zamsiswaya, dkk, (2023). Model Deskriptif Manajemen Strategik :Proses Manajemen Strategik, Lingkungan Eksternal, Lingkungan Internal, Formulasi Strategi. *Jurnal Adzkiya*, VII(I), 46–58.
- Zianah Safitri, dkk. (2024). Analisis SWOT terhadap Pengembangan Strategi Bisnis Pada Warung Makan Asyik Desa Balunijuk. *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 2(3), 140–153. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v2i3.967>

