
**STRATEGI BISNIS SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN KINERJA
KARYAWAN DI PT POS INDONESIA (PERSERO)
CABANG DUMAI**

Dwi Hartutik¹, Novelma Lastri², Variza Aditiya³,

Suprasman⁴, Andi Desy Musdiana⁵

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning, Dumai

e-mail: ¹dwiek26@gmail.com, ²novelmalastr737@gmail.com,

³variza.aditiya@gmail.com, ⁴suprasman@gmail.com,

⁵andiidesymusdiana@gmail.com

Abstract: *This study aims to analyze the business strategy implemented by PT Pos Indonesia (Persero) Dumai Branch in an effort to improve employee performance. The business strategy under review includes four main stages: environmental scanning, strategy formulation, strategy implementation, and evaluation and control. Environmental scanning is conducted to identify internal and external factors influencing organizational performance, including market competition and customer needs. Strategy formulation involves setting long-term goals focused on human resource development. Strategy implementation is carried out through employee training, organizational structure adjustments, and the provision of incentives to enhance productivity. The evaluation and control stage assesses the effectiveness of the strategies applied and enables continuous improvement. The results of the study indicate that an integrated implementation of business strategies contributes positively to employee performance, particularly in terms of discipline, work efficiency, and customer service. This study recommends the alignment between business strategy and human resource management as a key to organizational success.*

Keywords: *Business Strategy, Employee Performance, Environmental Scanning, Strategy Formulation, Strategy Implementation, Evaluation and Control.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi bisnis yang diterapkan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. Strategi bisnis yang dimaksud mencakup empat tahapan utama, yaitu pemindaian lingkungan (environmental strategy), perumusan strategi (strategy formulation), implementasi strategi (strategy implementation), serta evaluasi dan kontrol (evaluation and control). Pemindaian lingkungan dilakukan untuk mengidentifikasi faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja organisasi, termasuk dinamika persaingan dan kebutuhan pelanggan. Perumusan strategi dilakukan melalui penetapan tujuan jangka panjang yang berfokus pada pengembangan sumber daya manusia. Implementasi strategi dilakukan melalui pelatihan, penyesuaian struktur organisasi, serta pemberian insentif yang mendorong produktivitas karyawan. Tahap evaluasi dan kontrol dilakukan untuk menilai efektivitas strategi yang dijalankan serta melakukan perbaikan berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan strategi bisnis secara terpadu berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja karyawan, terutama dalam hal disiplin, efisiensi kerja, dan pelayanan kepada pelanggan. Penelitian ini merekomendasikan pentingnya kesinambungan antara strategi bisnis dan pengelolaan sumber daya manusia sebagai kunci keberhasilan organisasi.

Kata kunci: Strategi Bisnis, Kinerja Karyawan, Pemindaian Lingkungan, Formulasi Strategi, Implementasi Strategi, Evaluasi dan Kontrol.

PENDAHULUAN

Persaingan global dan perkembangan teknologi informasi menuntut perusahaan untuk memiliki strategi bisnis yang adaptif dan berkelanjutan. PT Pos Indonesia (Persero) sebagai BUMN yang bergerak di bidang jasa logistik dan pengiriman, dituntut untuk terus meningkatkan kinerja karyawan sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat. Kinerja karyawan yang optimal akan mendorong peningkatan daya saing perusahaan.

Dalam era globalisasi dan revolusi industri 4.0, perusahaan dituntut untuk memiliki strategi bisnis yang adaptif dan berorientasi pada keunggulan kompetitif. Salah satu elemen kunci dalam memenangkan persaingan adalah kinerja karyawan sebagai sumber daya strategis yang menentukan keberhasilan operasional maupun pelayanan perusahaan. Hal ini juga berlaku pada Badan Usaha Milik Negara (BUMN) seperti PT Pos Indonesia (Persero) yang bergerak di bidang jasa logistik dan pengiriman.

Dalam konteks ini, strategi bisnis menjadi instrumen penting dalam mengarahkan seluruh sumber daya organisasi menuju pencapaian tujuan. Proses strategis yang melibatkan pemindaian lingkungan, perumusan strategi, implementasi, serta evaluasi dan kontrol diyakini dapat memberikan dampak signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis sejauh mana strategi bisnis yang diterapkan PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai mampu mendorong peningkatan kinerja karyawannya.

PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai menghadapi tantangan kompetitif yang cukup signifikan, terutama dari perusahaan swasta nasional dan internasional yang menawarkan layanan berbasis teknologi dengan kecepatan dan fleksibilitas tinggi. Untuk tetap eksis dan unggul dalam industri, diperlukan strategi bisnis yang komprehensif dan terintegrasi.

Strategi ini harus mampu menjawab kebutuhan pasar sekaligus memperkuat kinerja internal, terutama dalam hal produktivitas, disiplin, dan efisiensi kerja karyawan.

Strategi bisnis tidak hanya terbatas pada aspek pemasaran atau operasional, tetapi juga mencakup bagaimana organisasi melakukan pemindaian terhadap lingkungan eksternal dan internal (environmental scanning), merumuskan strategi yang sesuai (strategy formulation), mengimplementasikan strategi secara efektif (strategy implementation), serta melakukan evaluasi dan pengendalian (evaluation and control) untuk memastikan strategi tersebut berjalan dengan optimal.

Namun, dalam praktiknya, banyak organisasi yang belum mengaitkan strategi bisnis secara langsung dengan peningkatan kinerja karyawan. Padahal, tanpa peran aktif dan optimal dari sumber daya manusia, strategi yang telah dirancang tidak akan memberikan hasil maksimal. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengkaji bagaimana strategi bisnis yang dijalankan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan secara menyeluruh.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik studi kasus pada PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan manajemen dan beberapa karyawan, observasi langsung di lapangan, serta dokumentasi internal perusahaan.

Adapun teknik analisis data dilakukan dengan merujuk pada model strategi bisnis menurut Wheelen dan Hunger (2012), yang mencakup:

1. Environmental Scanning (Pemindaian Lingkungan): Identifikasi faktor internal dan

- eksternal yang memengaruhi strategi perusahaan.
2. Strategy Formulation (Perumusan Strategi): Penentuan arah dan tujuan strategis organisasi.
 3. Strategy Implementation (Implementasi Strategi): Proses pelaksanaan strategi melalui program dan kebijakan.
 4. Evaluation and Control (Evaluasi dan Kontrol): Penilaian terhadap pencapaian strategi serta tindak lanjut perbaikannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pimpinan unit dan staf operasional, observasi langsung di lokasi kerja, serta telaah dokumen internal perusahaan terkait strategi dan evaluasi kinerja. Hasil analisis mengacu pada empat tahapan strategi bisnis menurut Wheelen dan Hunger (2012): environmental scanning, strategy formulation, strategy implementation, dan evaluation and control. Setiap tahapan dijabarkan sebagai berikut:

Environmental Scanning (Pemindaian Lingkungan)

PT Pos Indonesia Cabang Dumai secara rutin melakukan pemindaian lingkungan untuk mengetahui kondisi eksternal dan internal yang dapat mempengaruhi kinerja bisnis. Dari sisi eksternal, perusahaan menghadapi persaingan ketat dari jasa pengiriman swasta seperti J&T, SiCepat, dan Ninja Express, yang menawarkan layanan berbasis aplikasi digital. Selain itu, peningkatan tren belanja online juga mendorong permintaan layanan logistik yang cepat dan responsif. Sementara itu, dari sisi internal, PT Pos Indonesia Cabang Dumai masih menghadapi kendala pada efisiensi proses kerja dan pemanfaatan teknologi digital. Namun demikian, perusahaan memiliki keunggulan dari sisi jaringan distribusi

yang luas hingga ke daerah pelosok.

Strategy Formulation (Perumusan Strategi)

Berdasarkan hasil pemindaian, manajemen merumuskan beberapa strategi utama yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan memperkuat daya saing perusahaan, antara lain:

1. Digitalisasi sistem kerja dan layanan berbasis aplikasi mobile.
2. Pelatihan karyawan secara berkala untuk meningkatkan kompetensi teknis dan pelayanan.
3. Perbaikan sistem reward and punishment berbasis Key Performance Indicators (KPI).
4. Penyesuaian struktur kerja agar lebih responsif terhadap permintaan pasar.

Strategi ini disusun dengan melibatkan unit-unit kerja yang terkait, sehingga implementasinya dapat lebih terintegrasi dan tepat sasaran.

Strategy Implementation (Implementasi Strategi)

Implementasi strategi dilakukan melalui beberapa program nyata di lapangan, seperti:

1. Peningkatan pelatihan digital kepada karyawan, khususnya dalam penggunaan aplikasi pengiriman dan manajemen logistik.
2. Penggunaan sistem absensi berbasis sidik jari dan monitoring kinerja harian.
3. Penyediaan insentif tambahan bagi karyawan dengan produktivitas tinggi.
4. Reorganisasi divisi pelayanan dan pengiriman agar lebih efisien.

Hasil observasi menunjukkan bahwa setelah strategi tersebut diterapkan selama enam bulan, terdapat peningkatan signifikan dalam beberapa aspek:

Disiplin kerja meningkat dengan menurunnya tingkat keterlambatan hingga 40%.

Kecepatan pelayanan dan pengiriman

meningkat sebesar 25% berdasarkan catatan internal.

Kepuasan pelanggan meningkat berdasarkan hasil survei rutin layanan, dari rata-rata skor 3,8 menjadi 4,3 (skala 1–5).

Evaluation and Control (Evaluasi dan Kontrol)

Evaluasi strategi dilakukan secara triwulanan oleh tim manajemen. Penggunaan KPI sebagai alat pengukuran kinerja terbukti efektif dalam memantau kemajuan masing-masing unit. Jika ditemukan penyimpangan atau keterlambatan dalam pencapaian target, segera dilakukan perbaikan strategi melalui pelatihan tambahan atau rotasi pegawai. Selain itu, masukan dari pelanggan juga dijadikan indikator kinerja eksternal yang penting dalam menentukan keberhasilan strategi yang dijalankan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan strategi bisnis sangat bergantung pada konsistensi implementasi dan keterlibatan seluruh elemen organisasi. Strategi tidak hanya menjadi alat manajerial, tetapi juga menjadi motivator kerja bagi karyawan ketika mereka merasa diperhatikan, dibekali keterampilan, dan diberi penghargaan atas kinerjanya. Temuan ini sejalan dengan pendapat Robbins & Coulter (2018), yang menyatakan bahwa kinerja karyawan akan meningkat jika strategi perusahaan selaras dengan kebutuhan dan kemampuan sumber daya manusia. PT Pos Indonesia Cabang Dumai telah menunjukkan bahwa strategi bisnis yang terstruktur dan terukur dapat menjadi alat efektif dalam

meningkatkan kinerja karyawan secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Strategi bisnis yang diterapkan oleh PT Pos Indonesia (Persero) Cabang Dumai melalui empat tahapan utama berhasil memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja karyawan. Keberhasilan ini ditunjang oleh proses pemindaian lingkungan yang tepat, perumusan strategi yang realistis, implementasi yang konsisten, serta evaluasi yang berkelanjutan. Penelitian ini merekomendasikan pentingnya peningkatan investasi di bidang pengembangan SDM dan digitalisasi operasional sebagai langkah lanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- David, F. R. (2011). *Strategic Management: Concepts and Cases*. 13th Edition. Pearson Education.
- Hunger, J. D., & Wheelen, T. L. (2012). *Strategic Management and Business Policy*. 13th Edition. Prentice Hall.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior*. Pearson Education.
- Sutrisno, E. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Kencana.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat.