



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 1 Tahun 2024 Page 874-883

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Implementasi Inovasi Bisnis Melalui Produk Pengemasan Berbahan Kayu (Studi Kasus PT. Bina Sarana Cipta)

Made Sudiksa¹, Sang Ayu Putu Sanistyawati², Komang Agus Rudi Indra Laksana^{3✉},

Ni Made Yudhaningsih⁴

Universitas Mahendradatta

Email: ilaksmna70@gmail.com^{3✉}

Abstrak

Penelitian ini mengkaji mengenai praktek inovasi yang dilakukan PT. Bina Sarana Cipta akibat dari pemberlakuan ISPM (International Standard Phytosanitary Measures) #15 merupakan peraturan yang dikeluarkan oleh The International Plant Protection Convention (IPPC) mengenai standar internasional kesehatan tumbuhan terhadap produk kemasan kayu. Rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana praktek inovasi bisnis serta analisis SWOT dalam implementasi inovasi bisnis. Metode penelitian yakni deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa . Inovasi model bisnis yang telah dilakukan seperti inovasi produk melalui perbaikan kualitas kayu yang digunakan dalam produksi, perbaikan dalam bidang pelayanan konsumen serta memperbaiki alur kinerja produksi (layout) produksi serta menggunakan media pemasaran secara online untuk menjangkau ceruk pasar yang lebih luas. Melalui analisis SWOT dapat disimpulkan bahwa kemampuan perusahaan dalam meningkatkan faktor internal melalui sisi kekuatan dan memperbaiki sisi kelemahan diharapkan dapat memanfaatkan peluang dan serta mengantisipasi ancaman dari faktor eksternal perusahaan. Sehingga implementasi inovasi model bisnis yang dilakukan dapat terus beradaptasi dengan perkembangan dunia bisnis di masa yang akan datang.

Kata Kunci: Inovasi, Pengemasan, SWOT, ISPM#15

Abstract

This study examines the innovation practices carried out by PT. Bina Sarana Cipta as a result of the implementation of ISPM (Inter-national-al Standard Phytosanitary Measures) #15 is a regulation issued by The International Plant Protection Convention (IPPC) re-garding international standards of plant health for wood packaging products. The formulation of the problem in this study is how to practice business innovation and SWOT analysis in implementing business innovation. The research method is descriptive cauldron-tatif. The results showed that . Business model innovations that have been carried out such as product innovation through improv-ing the quality of wood used in production, improving customer ser-vice and improving production performance flow (layout) production and using online marketing media to reach a wider niche market. Through SWOT analysis, it can be concluded that the company's ability to improve internal factors through the power side.

Keywords: Inovattion, Packing, SWOT, ISPM#15

PENDAHULUAN

Produki dari limbah plastik sintetis menyebabkan kerusakan yang signifikan ter-hadap lingkungan. Mikroplastik (pecahan plastik berukuran kurang dari 5 mm) telah ditemukan diberbagai tempat sehingga mencemari seluruh ekosistem. Menurut jika produksi dan penggunaan plastik tumbuh pada tingkat saat ini, emisi CO₂ yang terkait dengan produksi plastik akan mencapai 17% dari anggaran karbon global pada tahun 2050. Anggaran ini menyumbang jumlah maksimum gas rumah kaca yang dilepaskan ke atmosfer yang memungkinkan pelestarian lingkungan hidup dalam peningkatan suhu global di bawah 1,5 derajat Celcius. Daur ulang adalah salah satu solusi paling sederhana untuk meminimalkan dampak plastik terhadap lingkungan, Namun, saat ini hanya 10% sampah plastik global yang didaur ulang dan lebih dari 60% sampak tersebut disebabkan oleh ke-masan plastik (Packaging Europe. 2021)

Meningkatnya kepedulian terhadap lingkungan dari industri dan konsumen telah mendorong pengembangan bahan berbasis bio yang inovatif sebagai alternatif polimer yang berasal dari fosil untuk aplikasi pengemasan. Mengembangkan bahan kemasan berbasis bio merupakan pendekatan menjanjikan yang dapat mengurangi emisi gas ruma kaca secara signifikan. Alternatif plastic berbasis bio dibuat dari bahan baku nabati, sehingga menangkap CO₂ di atmosfer saat tanaman tumbuh (Packaging Europe. 2021)

Penerapan bahan berbasis bio dalam industri pengemasan berkelanjutan telah menunjukkan pertumbuhan yang kuat dalam decade terakhir, menandai transisi menuju kemasan yang lebih ramah lingkungan, pengurangan limbah dan fokus pada bahan yang dapat terurai secara hayati dan terbarukan. Saat ini, bahan berbasis bio hanya mewakili 1% dari bahan kemasan yang digunakan di Eropa dan Amerika Utara. Namun, permintaan

global terhadap bahan kemasan berbasis bio diperkirakan akan tumbuh pesat dalam beberapa tahun ke depan (Packaging Europe. 2021)

Kebutuhan akan solusi pengemasan berkelanjutan dan produk konsumen sekali pakai mendorong perusahaan manufaktur di negara-negara Eropa mengembangkan solusi pengemasan inovatif berbasis serat kayu yang disebut Conic. Prototipe kemasan awal telah dirancang untuk digunakan dalam industri kosmetik. Terdiri dari isi ulang berbentuk kerucut yang dapat digunakan untuk krim atau sabun dari dan wadah transparan dengan penutup (Packaging Europe. 2021)

Penerapan proses transisi penggunaan plastik ke dalam kemasan kayu di Indonesia ju-ga telah diatur pemerintah melalui Peraturan Menteri Pertanian RI no. 12 tahun 2009 tentang Persyaratan dan Tata Cara Tindakan Karantina Tumbuhan terhadap Pemasukan Kemasan Kayu ke dalam Wilayah Republik Indonesia. Hanya saja, penerapan perlakuan tersebut mengadopsi 100% metode ISPM #15 tanpa mempertimbangkan perbedaan kondisi yang ada. ISPM (International Standard Phytosanitary Measures) #15 merupakan peraturan yang dikeluarkan oleh The International Plant Protection Convention (IPPC) mengenai standar internasional kesehatan tumbuhan terhadap produk kemasan kayu, guna mencegah infes-tasi/reinfestasi Organisme Pengganggu Tanaman (OPT). ISPM #15 dibuat di Eropa yang memiliki empat iklim, tingkat kelembaban dan suhu rendah, serta hanya menggunakan satu jenis kayu (pine wood).

Proses transisi dari produk berbahan plastic sintetis menjadi berbahan baku kayu yang ramah lingkungan merupakan inovasi model bisnis yang dapat dikatakan melalui proses perencanaan dan implementasi dari dasar model bisnis yang berbeda ke dalam model bisnis yang baru.

Menurut Karlson (2017) inovasi model bisnis dalam berbagai konteks industri untuk de-sain sumber baru atau untuk modifikasi sumber daya yang ada, kadang-kadang tanpa in-vestasi besar R&D. Perusahaan perlu inovasi agar dapat menjalankan bisnis yang berkelanjutan karena bisnis model perlu perubahan untuk menciptakan nilai perusahaan yang dapat bersaing dengan kompetitor. Keunggulan Inovasi model bisnis akan lebih susah untuk diduplikasi oleh kompetitor dari pada inovasi produk maupun inovasi yang dilakukan pada proses (Shafer & Smith, 2005). Gassmann dan Bonakdar (2014) mendefinisikan fase dalam proses inovasi model bisnis yaitu: persiapan, menghasilkan ide, integrasi, implementasi. Keunggulan kompetitif perusahaan di masa depan tidak ditentukan oleh produk dan proses yang inovatif, tetapi ditentukan oleh model bisnis yang inovatif.

PT. Bina Sarana Cipta merupakan salah satu perusahaan di Bali yang memiliki sertifikasi kemasan kayu ekspor berdasarkan aturan perdagangan internasional yang ditetapkan

oleh FAO disebut ISPM#15 (International Standard for Phytosanitary Measure No. 15). Semen-jak berdiri pada tahun 2001 dengan nama awal UD. Bina Sarana Cipta dan mengikuti regis-trasi di Badan Karantina Pertanian pada tahun 2009 menjadi perusahaan pelaksana jasa sertifikasi kemasan kayu ekspor, dengan usaha utama perusahaan adalah produksi kema-san kayu untuk barang yang akan dikirim domestik maupun ekspor. Usaha penunjang lainnya adalah menjual kayu material packing, jasa pengepakan barang dan jasa sertifikasi kemasan kayu.

Pada awal tahun 2006, PT. Bina Sarana Cipta melakukan perubahan yang signifikan dalam proses bisnisnya untuk memenuhi syarat dan ketentuan dari ISPM#15. Perubahan terhadap layout produksi melalui penambahan fasilitas mesin-mesin produksi, perekrutan pegawai dengan spesifikasi khusus di bagian produksi, membuat panduan dan melaksanakan manajemen mutu, perubahan struktur organisasi, memperbaiki standar operasional prosedur dan melengkapi legalitas lainnya sehingga perusahaan dapat secara resmi tersertifikasi ISPM#15.

Penelitian ini akan melakukan kajian terhadap model inovasi bisnis yang diimplemen-tasikan pada PT. Bina Sarana Cipta dengan pendekatan analisis SWOT untuk dapat memetakan faktor internal dan eksternal yang membentuk model inovasi bisnis yang dil-akukan selama ini.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti memfokuskan penelitian menjadi tiga pokok bahasan: Pokok bahasan pertama, ino-vasi PT. Bina Sarana Cipta dalam menjaga eksistensi dan daya saing, meliputi: (a) Analisis tantangan organisasional, (b) bentuk-bentuk inovasi yang dilakukan, (c) inisiasi, proses, dan tahapan inovasi, dan (d) prasyarat kondisi untuk inovasi; Kedua, keberhasilan dan kegagalan inovasi PT. Bina Sarana Cipta dalam menjaga eksistensi dan daya saing, melipu-ti: (a) capaian tujuan inovasi dan (b) kondisi pelayanan di PT. Bina Sarana Cipta sebelum dan sesudah inovasi; Ketiga, faktor yang mendukung dan menghambat pengembangan inovasi meliputi: faktor internal dan eksternal. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Model analisis data yang digunakan oleh peneliti adalah model analisis data Miles dan Huberman, yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara ditemukan informasi sebagai berikut.

1. Tantangan dan Latar Belakang Implementasi Inovasi di PT. Bina Sarana Cipta

Secara ideal, inovasi yang dilakukan hendaknya sesuai dengan tantangan yang dihadapi oleh perusahaan. Berkaitan dengan isu daya saing dan eksistensi tersebut, PT. Bina Sarana Cipta melakukan perubahan secara signifikan akibat dari diberlakukannya aturan internasional terkait penggunaan kemasan kayu berdasarkan standar ISPM#15. Sebelum diberlakukannya aturan tersebut, kemasan kayu tidak menggunakan standar, hanya dibuat dengan kayu seadanya tanpa melalui proses-proses seperti mengeringkan dan menghaluskan. Melalui pemberlakuan standar ISPM#15 perusahaan melakukan penyesuaian untuk memenuhi aturan tersebut serta memenuhi harapan dari konsumen untuk mendapatkan produk dengan kualitas yang sesuai standar dunia.

2. Bentuk-Bentuk Inovasi yang Dilakukan PT. Bina Sarana Cipta

Konsekuensi dari pemberlakuan aturan ISPM#15 tersebut maka perusahaan melakukan inovasi bisnis. Menurut Radenakers (2005) membagi inovasi ke dalam inovasi produk, inovasi proses, inovasi organisasional dan inovasi bisnis. Berikut bentuk inovasi yang telah dilakukan oleh PT. Bina Sarana Cipta.

1) Inovasi Produk

Konsekuensi dari pemenuhan kualitas standar ISPM#15, PT Bina Sarana Cipta berkembang menjadi perusahaan yang mengkombinasikan antara inovasi produk dan jasa. Inovasi produk berupa perubahan kualitas kemasan kayu yang dulu hanya berupa kayu sederhana menjadi kayu dengan perlakuan khusus seperti diserut halus, dikeringkan dengan cara di oven pada standar suhu tertentu. Konstruksi kemasan juga dikembangkan sesuai dengan kondisi barang seperti mulai ada kemasan yang dibuat knockdown pembuka depan dan atas.

Pada inovasi jasa, perkembangan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan memberikan jasa sertifikasi untuk produk hasil sendiri. Hal ini dilakukan untuk menutup peluang bagi pesaing yang masih mensertifikasi produk orang lain. Inovasi jasa lainnya adalah jasa pengepakan barang yang dikerjakan di Gudang pelanggan, selain yang dikerjakan di Gudang produksi sendiri. Serta jasa konsultasi sebelum barang dikemas sehingga diperoleh cara konstruksi dan bahan packing yang tepat dengan harga yang sesuai dengan kemampuan konsumen.



Gambar 1.1 Hasil Produksi Kemasan Kayu yang sesuai standar ISPM#15

2) Inovasi Proses

Konskuensi dari inovasi produk dan jasa diatas, maka inovasi proses juga dibutuhkan untuk menyesuaikan perubahan tersebut. Pelaksanaan mana-jemen mutu melalui perbaikan fasilitas produksi termasuk penempatan me-sin-mesin (layout) produksi. Mesin-mesin dan orang-orang yang berada da-lam lingkaran produksi diatur posisinya sehingga terjadi aliran proses produksi yang searah simultan sehingga menjadikan proses produksi ber-jalan dengan rapi, efektif dan efisien. Pengaturan jam kerja dan jam perawa-tan mesin seperti membersihkan mesin dan lingkungan kerja. Standar K3 dengan menggunakan pakaian seragam dengan kelengkapan alat kesela-matan kerja seperti topi, masker, sepatu dan baju seragam.

PT. Bina Sarana Cipta berinovasi dalam membuat ruang pengering kayu (kill n dry/ oven kayu) dengan kapasitas ruang tertentu dan panas tertentu sesuai yang diatur dalam standar sehingga dihasilkan proses pengeringan tercepat sehingga hal ini menyebabkan efisiensi biaya. Tungku pembakaran dibuat sedemikian rupa sehingga dengan api kecil dalam beberapa jam su-dah dihasilkan panas ruangan sesuai yang dipersyaratkan. Kipas blower ju-ga dimodifikasi sedemikian rupa, mesin pemutar kipas (dynamo) ditempatkan di luar ruang dengan tambahan besi Panjang (as) sehingga dynamo tidak ikut terpapar panas, dynamo menjadi awet dan efisien biaya perawatan. Kompor dibuat tidak seperti yang biasa ada di pasaran melainkan dibuat secara khu-sus sehingga api yang dihasilkan fokus masuk ke dalam besi tungku sehingga api benar-benar terkurung di dalam tungku untukantisipasi kebakaran.

Layanan jasa pengepakan barang ditingkatkan dengan layanan express, dimana pelanggan bisa datang membawa barang yang mau dipacking, waktu tunggu layanan

antara 30-60 menit. Proses ini mengubah paradigma pengi-ri-man barang langsung ke ekspedisi sebelum dipacking sempurna. Ekspedisi yang melayani pickup service juga turut berubah dari mengambil barang ke pelanggan, yang butuh dipacking kayu langsung dibawa ke workshop dan di waktu yang bersamaan ekspedisi melakukan aktivitas pengambilan barang lainnya sehingga seluruh barang dapat dikirim secara bersamaan.



Gambar 2. Proses Pelayanan Pengemasan (Packing) PT. Sarana Bina Cipta

3) Inovasi Organisasi

Perubahan dalam produk dan jasa serta proses memunculkan bentuk layanan baru yang disebut "Packing Service Express". Dengan model layanan ini mampu menciptakan pangsa pasar baru yang tidak dimiliki oleh pesaing lainnya yaitu pangsa pasar rumah tangga. Setiap orang yang berencana melakukan pengiriman barang namun terkendala proses pengemasan, maka model layanan ini menjadi solusi, karena konsumen cukup datang langsung ke Gudang perusahaan dan akan dilayani langsung pengemasan dan dapat juga kerjakan sendiri sehingga memberikan rasa aman dan tenang untuk keselamatan barang yang akan dikirim.

4) Inovasi Bisnis

Inovasi bisnis merupakan kombinasi antara inovasi produk, proses dan sistem organisasional yang berpadu menjadi suatu model bisnis baru. PT. Bina Sarana Cipta memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen dengan menyediakan layanan konsultasi pengemasan sebelum konsumen memutuskan. Hal ini dilakukan untuk memberikan informasi yang jelas dan akurat sesuai kebutuhan konsumen. Selama proses pelayanan tersebut disediakan ruang tunggu yang nyaman serta meja counter layanan bagi konsumen. Sehingga model pelayanan bagi bisnis packing tidak hanya sekedar bisnis me-

nyediakan produk namun layanan yang nyaman bagi konsumen. Model seperti ini diyakini oleh pihak perusahaan akan berdampak pada loyalitas konsumen kepada perusahaan.

Pembahasan

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat diketahui bahwa PT. Bina Sarana Cipta telah melakukan berbagai macam inovasi dari inovasi produk dan layanan, inovasi proses dan inovasi organisasional yang membentuk model bisnis baru dalam industri pengemasan (packing). Pembangunan kantor baru, gudang serta tempat produksi (workshop) telah mem-pertimbangkan aspek-aspek layanan dan operasional dari awal konsumen datang hingga layout produksi yang telah direncanakan dengan mengutamakan keselamatan dan Kesehatan kerja (K3). Fase implementasi dari inovasi ini sudah melalui proses trial and eror melalui investasi di hulu yakni memperkuat vendor bahan baku serta meningkatka kapasitas produksi sehingga ketersediaan bahan baku dapat mencukupi selama proses produksi. Tahapan persiapan bahan baku dilakukan dari sebelumnya menerima bahan baku berupa kayu yang belum dihaluskan, sekarang sudah berupa kayu yang sudah dihaluskan dan sudah memenuhi standar sehingga proses produksi menjadi lebih efektif dan ruang produksi bisa terjaga kebersihannya.

Berdasarkan implementasi inovasi yang sudah dibahas tersebut terdapat kajian kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman atau analisis SWOT dalam kasus ini sebagai berikut:

Faktor Internal Faktor Eksternal	Kekuatan (Strength)	Kelemahan (Weakness)
	<ol style="list-style-type: none"> 1) Perusahaan sudah memiliki sertifikasi standar internasional 2) Berpengalaman lebih dari 23 tahun dalam industri pengemasan. 3) Ketersediaan sumber daya (perijinan, modal/dana, Gedung, mesin, sumber daya manusia) 4) Jangkauan pemasaran luas melalui media sosial 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Terbatasnya vendor supplier bahan baku. 2) Keterbatasan ruang produksi (<i>workshop</i>) 3) Terbatasnya teknologi dalam mengelola limbah kayu dari hasil produksi
Peluang (Opportunity)	Strategi S-O:	Strategi W-O:
<ol style="list-style-type: none"> 1) Pangsa pasar bertumbuh seiring bertambahnya pengguna <i>marketplace</i> 2) Ketentuan dari setiap negara-negara di dunia yang gencar melakukan kampanye penyelamatan lingkungan melalui produk ramah lingkungan. 3) Persaingan masih relative rendah, sehingga ceruk pasar masih cukup besar. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Meningkatkan target pasar melalui Kerjasama dengan hotel dan retail berskala nasional dan internasional. 2) Volume dan kualitas produk ditingkatkan untuk memenuhi harapan dari konsumen pasar global. 3) Memberikan edukasi kepada masyarakat untuk memanfaatkan produk daur ulang dalam kemasan produknya. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Melakukan perluasan ruang kerja (<i>workshop</i>). 2) Melakukan penelitian dan pengembangan terkait bahan baku alternatif yang dapat digunakan sehingga dapat menjawab keterbatasan bahan baku kayu. 3) Melakukan Kerjasama dengan perusahaan pengolah limbah kayu dalam mengelola sisa limbah kayu dari proses produksi.
Ancaman (Threat)	Strategi S-T:	Strategi W-T:
<ol style="list-style-type: none"> 1) Terbatasnya produksi kayu akibat cuaca yang tidak menentu dan masa panen yang lama. 2) Pesaing yang menggunakan produk tidak sesuai standar sehingga harga yang diterapkan relatif lebih murah. 3) Lemahnya pengawasan oleh pemerintah terkait proses sertifikasi produk kemasan kayu sehingga menyebabkan adanya inkonsistensi dalam standar kualitas produk yang dihasilkan. 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Melakukan penelitian dan pengembangan terkait bahan baku alternatif yang dapat digunakan sehingga dapat menjawab keterbatasan bahan baku kayu. 2) Memberikan edukasi kepada masyarakat untuk menggunakan bahan baku kemasan yang sesuai standar untuk memberikan keamanan terhadap barang yang dikirim. 3) Menghitung kembali biaya produksi dan bahan baku untuk dapat mencapai skala ekonomis dan efisiensi biaya sehingga mampu memberikan harga yang relative bersaing. 4) Melakukan sertifikasi secara rutin dan 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Melakukan penelitian dan pengembangan terkait bahan baku alternatif yang dapat digunakan sehingga dapat menjawab keterbatasan bahan baku kayu. 2) Menghitung kembali biaya produksi dan bahan baku untuk dapat mencapai skala ekonomis dan efisiensi biaya sehingga mampu memberikan harga yang relative bersaing. 3) Meningkatkan pengawasan oleh Lembaga pemerintah (Balai Karantina) dalam melakukan sertifikasi standar produk yang dihasilkan perusahaan, sehingga pengelolaan limbah serta proses produksi

SIMPULAN

PT. Bina Sarana Cipta merupakan salah satu perusahaan produksi dan jasa pengemasan berbahan kayu yang telah tersertifikasi internasional. Konsekuensi dalam memenuhi standar internasional atau ISPM#15 mengambil langkah-langkah yang konkrit dalam inovasi model bisnis perusahaan. Inovasi model bisnis yang telah dilakukan seperti inovasi produk melalui perbaikan kualitas kayu yang digunakan dalam produksi, perbaikan dalam bidang pelayanan konsumen serta memperbaiki alur kinerja produksi (layout) produksi serta menggunakan media pemasaran secara online untuk menjangkau ceruk pasar yang lebih luas. Melalui analisis SWOT dapat disimpulkan bahwa kemampuan perusahaan dalam meningkatkan faktor internal melalui sisi kekuatan dan memperbaiki sisi kelemahan diharapkan dapat memanfaatkan peluang dan serta mengantisipasi ancaman dari faktor eksternal perusahaan. Sehingga implementasi inovasi model bisnis yang dilakukan dapat terus beradaptasi dengan perkembangan dunia bisnis di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Gassmann, O., Frankenberger, K., & Csik, M., 2014. *The business model navigator: 55 models that will revolutionise your business*. Pearson UK.
- _____. 2016. *Business Model Navigator; 55 Model Bisnis Unggulan yang akan Mengubah Bisnis Anda*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Karlsson, N. P. E., F. Halila., M. Mattsson., dan M. Hoveskog. 2017. "Success Factors For Agri-cultural Biogas Production In Sweden: A Case Study Of Business Model Innovation", 142
- Markides, C., 2006. Disruptive innovation: In need of better theory. *Journal of Product Innovation Management*, 23(1), 19—25
- Packaging Europe. 2021. Wood-based packaging prototype developed for formables. [Online] <https://packagingeurope.com/> Availableat: <https://pacagingeurope.com/wood-based-packaging-prototype-developed-for-formables>
- Radenmakers, Martjin. 2005. Corporate Universities: Driving Force of Knowledge Innovation. *Journal of Workplace Learning*. INFORM Global
- Shafer, Scott M., Smith, Jeff, 2005, *The Power of Business Model*, a Wake Forest University, Babcock Graduate School of Management, Worrell Professional Center, P.O. Box 7659, Winston Salem, NC 27109-7659, USA.