

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini akan dijelaskan mengenai kesimpulan dan saran yang telah dilakukan penelitian pada PT. Hikari Ekspres Logistics mengenai “Pengukuran Kepuasan Pengguna Layanan Logistik dan Perancangan Perbaikan Kualitas pada Perusahaan *Third Party Logistics*” yang dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh perusahaan.

5.1 Kesimpulan

Berikut ini merupakan kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang telah dilakukan:

1. Berdasarkan hasil analisis perhitungan dari *Customer Satisfaction Indeks* (CSI) terhadap pengukuran kepuasan layanan logistik diperusahaan *third party logistics* (3PL) yakni PT. Hikari Ekspres Logistics dapat diperoleh angka 87.86%. Berdasarkan tabel *Interpretation of Customer Satisfaction Index* angka tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan yang dirasakan oleh *customer* dapat terbilang sangat memuaskan.
2. Berdasarkan perhitungan dengan menggunakan metode *Service Quality* didapatkan skor kepuasan terendah ada pada atribut layanan *Reliability* (R3) yaitu ketepatan waktu pengiriman produk (*on-time delivery performance*) dengan skor -5,1428, sementara untuk skor kepuasan tertinggi ada pada atribut layanan *Reliability* (R9) yaitu Ketepatan waktu dalam menerima *invoice* (*billing timeliness*) dengan skor 1,4081. Ada tiga atribut yang memiliki skor kepuasan cukup rendah, sehingga dijadikan acuan untuk perbaikan kualitas layanan logistik, yaitu:
 - A. Ketepatan waktu pengiriman produk (*on-time delivery performance*), dengan skor -5,1428.
 - B. Kelengkapan APD dan Kerapihan seragam petugas, dengan skor -4,5714.
 - C. Dan, petugas memahami dan menjalankan prinsip K3, dengan skor -3,8571.

3. Berdasarkan perancangan perbaikan dengan menggunakan metode *TRIZ* masing-masing indikator dapat dianalisa, adapun masukan untuk perbaikan tiap indikator yaitu:

A. Pada indikator untuk atribut R3 (ketepatan waktu pengiriman produk (*on-time delivery performance*)), perbaikannya adalah:

- a. *Driver/Co driver* mengambil langsung surat jalan tanpa menunggu surat jalan itu diberikan oleh staf logistik. Pengurus armada (krani) datang langsung ke kru armada untuk memberikan uang jalan, jangan sampai kru armada yang mendatangi ke pool armada.
- b. Saat proses *loading* barang ke armada, staf logistik melakukan pembuatan surat jalan, sehingga ketika proses *loading* barang itu selesai surat jalan sudah dapat diambil.
- c. Untuk menghindari bentroknnya saat pengiriman barang dengan jam masuk dan kepulangan karyawan yang mengakibatkan kemacetan di gerbang tol, driver harus lebih awal berangkat minimal 30 menit sebelum jam keberangkatan dan kepulangan karyawan.

B. Pada indikator untuk atribut T1 (kelengkapan APD dan Kerapihan seragam petugas), perbaikannya adalah:

- a. Adanya *safety induction* secara berkala yang dilakukan oleh perusahaan penyedia layanan logistik PT. Hikari Ekspres Logistics maupun perusahaan pengguna jasa logistik. Tujuannya adalah untuk memberikan pemahaman dan mengingatkan kembali tentang penggunaan dan kelengkapan APD.
- b. Pengecekan kelengkapan dan kelayakan APD serta seragam secara kontinyu oleh pengurus armada (krani), tujuannya adalah untuk memastikan dalam penggunaan APD oleh kru armada secara baik dan benar.
- c. Perusahaan penyedia layanan logistik dalam hal ini PT. Hikari Ekspres Logistics wajib memberikan inventaris berupa kelengkapan APD yang sesuai dengan standar perusahaan pengguna jasa logistik.

C. Pada indikator untuk atribut RE9 (petugas memahami dan menjalankan prinsip K3), perbaikannya adalah:

- a. Training K3 secara berkala yang dilakukan oleh tim HSE dari perusahaan pengguna jasa logistik. Tujuannya adalah untuk memberikan pemahaman dan kesadaran akan pentingnya dalam mematuhi aturan K3 dilingkungan kerja.
- b. Peneguran dan memberikan sanksi jika melanggar aturan *safety*, bisa berupa denda perusahaan penyedia layanan logistik, atau kru itu di *blacklist* oleh perusahaan.
- c. Perusahaan penyedia layanan logistik dalam hal ini PT. Hikari Ekspres Logistics bekerja sama dengan tim HSE dari perusahaan pengguna layanan logistik untuk mengadakan *safety induction* secara berkala.

5.2 Saran

Penggunaan metode *TRIZ* dalam perancangan perbaikan kualitas layanan logistik terhadap atribut layanan yang kurang memuaskan dapat dijadikan bahan pertimbangan oleh perusahaan PT. Hikari Ekspres Logistics untuk meningkatkan kualitas layanan tersebut.

