

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai peran *freight forwarder* dalam menangani gangguan sistem booking pada proses ekspor-impor di PT. XYZ Solo, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. *Freight forwarder* memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran proses ekspor-impor, terutama dalam menangani gangguan sistem booking kapal. PT. XYZ Solo, sebagai perusahaan penyedia jasa *freight forwarder*, berfungsi sebagai penghubung antara pelanggan, pihak pelayaran, dan penyedia layanan logistik lainnya. Peran tersebut meliputi kemampuan mengidentifikasi masalah sejak tahap awal melalui pemantauan sistem *e-booking* secara berkala, memastikan komunikasi internal yang efektif antar divisi untuk menyamakan informasi dan mempercepat koordinasi, menyusun alternatif pengiriman seperti mencari jadwal kapal pengganti atau opsi pelabuhan lain ketika terjadi kendala, hingga memberikan notifikasi kepada pelanggan secara cepat dan akurat agar mereka dapat melakukan penyesuaian operasional dengan baik. Rangkaian peran ini menunjukkan pentingnya *freight forwarder* sebagai penghubung yang mampu menjaga kelancaran arus logistik meskipun menghadapi situasi darurat.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan peran *freight forwarder*. Faktor pendukung meliputi

kompetensi sumber daya manusia (SDM) yang berpengalaman, pemanfaatan teknologi WiFi, serta komunikasi internal menggunakan grup komunikasi internal untuk mempercepat koordinasi lintas divisi. Sementara itu, faktor penghambat yang ditemukan antara lain keterbatasan jumlah karyawan, jaringan WiFi kantor yang rawan *downtime* saat kondisi tertentu seperti hujan angin, serta adanya miskomunikasi antar divisi yang menyebabkan informasi kepada pelanggan tidak selalu seragam.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai peran perusahaan *freight forwarder* dalam menangani gangguan sistem booking pada PT. XYZ Solo, diharapkan beberapa hal sebagai berikut :

1. PT. XYZ dapat mempertimbangkan penambahan SDM sebagai langkah untuk mempercepat deteksi masalah dan penyusunan solusi alternatif, sehingga respons terhadap kendala dapat dilakukan secara lebih cepat dan optimal.
2. Dengan *output* yang diusulkan peneliti, SOP ini dapat menjadi acuan panduan kerja yang terstruktur untuk meningkatkan koordinasi antar divisi ketika terjadi gangguan sistem. Dengan adanya SOP ini, perusahaan dapat mempercepat pengambilan keputusan, memastikan penyampaian informasi yang seragam kepada pelanggan, serta meminimalisir risiko operasional yang dapat mengganggu kelancaran proses ekspor-impor.