

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan judul Efektivitas Penggunaan *Dealer Management System* (DMS) Pada Gudang PT Duta Cemerlang Motors Semarang. Dapat diambil kesimpulan bahwa:

1. Proses penggunaan *Dealer Management System* (DMS) saat ini pada gudang PT Duta Cemerlang Motors Semarang telah diterapkan dalam enam kegiatan utama, yaitu penerimaan barang (*receiving*), penyimpanan barang (*put away*), pengambilan barang (*picking*), permintaan barang keluar (*transfer out*), pemeriksaan persediaan (*stock opname*), dan pengembalian barang (*supply return*). DMS membantu petugas dalam mencatat kode dan jumlah barang, menentukan lokasi penyimpanan, memproses transaksi, serta menelusuri riwayat pergerakan *spare part*. Meskipun demikian, pemeriksaan dokumen dan kondisi fisik barang tetap diperlukan untuk memastikan bahwa informasi yang dimasukkan ke dalam sistem sesuai dengan keadaan barang di gudang.
2. Efektivitas penggunaan *Dealer Management System* (DMS) pada Gudang PT Duta Cemerlang Motors Semarang dianalisis menggunakan Model Keberhasilan Sistem Informasi DeLone dan McLean melalui enam indikator, yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna, dan manfaat sistem. Analisis tersebut diperkuat dengan KPI sebagai acuan performa operasional gudang pada indikator yang relevan. Model DeLone dan McLean memang menggunakan enam dimensi tersebut untuk mengevaluasi

keberhasilan sistem informasi, sedangkan Faveto *et al.* (2024) menjelaskan KPI sebagai ukuran performa gudang yang dipilih sesuai tujuan dan sasaran kinerja. Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan DMS belum dapat dinyatakan efektif secara menyeluruh karena masih ditemukan keterlambatan pembaruan data, respons sistem yang lambat, *error*, *hang*, dan *down*, serta penanganan gangguan yang belum selalu cepat. Meskipun demikian, DMS telah membantu pengecekan stok, pencarian lokasi barang, pencatatan transaksi, pengawasan persediaan, dan pelayanan *spare part* kepada bagian *service*.

3. Faktor-faktor yang menjadi kendala efektivitas penggunaan *Dealer Management System* (DMS) pada gudang PT Duta Cemerlang Motors Semarang terdiri atas integrasi teknologi dan ketersediaan data secara *real time*; kompetensi, pelatihan, dan penerimaan pengguna; serta dukungan manajemen dan ketersediaan sumber daya. Integrasi teknologi dan ketersediaan sumber daya masih menjadi kendala utama karena penggunaan DMS bergantung pada kestabilan jaringan, kemampuan server, proses sinkronisasi data, kesiapan perangkat, dan kecepatan bantuan teknis. Sementara itu, kompetensi, pelatihan, dan penerimaan pengguna tidak menjadi kendala karena pegawai telah memperoleh pelatihan serta terbiasa menggunakan DMS dalam pekerjaan sehari-hari. Kendala lain yang ditemukan adalah belum tersedianya SOP khusus penanganan *error* DMS, sehingga tindakan yang dilakukan ketika sistem mengalami gangguan belum memiliki pedoman tertulis yang seragam. Oleh karena itu, diperlukan SOP yang mengatur pencatatan sementara,

pelaporan gangguan, koordinasi dengan bagian IT, penginputan ulang, dan pemeriksaan transaksi setelah sistem kembali digunakan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian tersebut, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. PT Duta Cemerlang Motors Semarang perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap setiap tahapan penggunaan DMS, mulai dari penerimaan hingga pengembalian barang. Pemeriksaan silang antara dokumen, kondisi fisik barang, dan data pada sistem perlu dipertahankan agar kesalahan kode part, jumlah, maupun lokasi penyimpanan dapat diminimalkan. Perusahaan juga dapat menerapkan daftar pemeriksaan pada setiap transaksi sebagai alat pengendalian pekerjaan gudang.
2. Perusahaan sebaiknya meningkatkan koordinasi dengan bagian teknologi informasi dalam melakukan pemeliharaan dan penyempurnaan sistem. Perbaikan dapat diarahkan pada peningkatan kestabilan jaringan, percepatan pencarian kode *spare part*, penyimpanan transaksi, serta sinkronisasi stok persediaan secara lebih cepat. Setiap gangguan yang terjadi juga perlu didokumentasikan berdasarkan jenis, waktu kejadian, penyebab, dan langkah penyelesaiannya agar permasalahan yang berulang dapat segera diketahui dan ditangani.
3. Perusahaan disarankan menerapkan SOP penanganan *error* DMS yang memuat tahapan pelaporan, pembagian tanggung jawab, batas waktu tindak lanjut, prosedur koordinasi dengan bagian IT, dan tata cara memasukkan kembali transaksi setelah sistem normal. Selain itu, pelatihan dan

pengarahan mengenai penggunaan DMS perlu dilakukan secara berkala untuk meningkatkan kemampuan, ketelitian, dan kesiapan seluruh petugas gudang dalam menghadapi kendala sistem.