

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan antara lain sebagai berikut:

1. Mekanisme pertanggungjawaban yang diterapkan oleh PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia) berjalan secara sistematis dan berlapis, yang intinya berpusat pada penentuan letak kelalaian. Alur mekanisme ini dimulai dengan identifikasi penyebab insiden, di mana kerusakan barang umumnya diatribusikan pada faktor eksternal dari sisi pengirim, yaitu kualitas pengepakan dan sifat komoditas itu sendiri . Hal ini menjadi dasar bagi perusahaan untuk pada prinsipnya tidak memberikan kompensasi finansial, kecuali dalam bentuk solusi relasional berupa potongan biaya pengiriman bagi pelanggan loyal . Sebaliknya, kehilangan barang lebih sering diatribusikan pada faktor operasional internal atau *human error*, sehingga perusahaan mengakui tanggung jawabnya dengan memberikan kompensasi, meskipun nilainya dibatasi secara kontraktual, yaitu maksimal USD100 untuk kiriman non-asuransi dan kompensasi penuh jika diasuransikan .
2. Dalam upaya meminimalisasi risiko, PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia) menerapkan strategi yang bersifat proaktif dan komprehensif. Strategi ini mencakup kontrol operasional di hulu melalui inspeksi dan penanganan kiriman dengan kemasan tidak layak;

penyediaan solusi bagi pelanggan seperti opsi pengemasan ulang, *extra box*, dan produk asuransi tambahan (SHIELD); serta pemberdayaan pelanggan melalui edukasi mengenai standar pengepakan. Selain itu, strategi ini ditopang oleh kerangka kerja evaluasi internal yang dinamis, di mana perusahaan secara berkelanjutan mengevaluasi kinerja SDM dan secara proaktif mengelola mitra kerja, termasuk mengganti vendor atau maskapai yang berkinerja buruk untuk menjaga kualitas layanan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, penulis mengajukan beberapa saran yang bersifat strategis dan praktis. Saran ini difokuskan pada upaya implementasi dan keberlanjutan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah dirancang (dijelaskan pada Bab 4.3) agar dapat berjalan efektif dan memberikan dampak maksimal bagi PT Global Distribution Alliance (Aramex Indonesia), sebagai berikut:

1. Untuk memastikan implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah dirancang berjalan efektif, disarankan agar perusahaan memprioritaskan sosialisasi dan pelatihan secara terstruktur. Mengingat faktor *human error* merupakan salah satu penyebab utama insiden kehilangan barang, pelatihan ini menjadi wajib. Sesi pelatihan sebaiknya difokuskan pada Divisi Operasional dan *Customer Service* yang menjadi garda terdepan dalam mitigasi risiko dan penanganan klaim. Tujuannya adalah untuk membangun pemahaman yang seragam mengenai alur kerja, tanggung jawab, dan standar baru, sehingga dapat memastikan SOP diimplementasikan secara konsisten dan disiplin.

2. Keberhasilan implementasi SOP juga menuntut adanya pengawasan aktif untuk menjamin kepatuhan jangka panjang. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk menetapkan mekanisme pengawasan berjenjang yang jelas. Berdasarkan struktur organisasi perusahaan, Manajer Operasional dapat bertanggung jawab atas pengawasan harian terhadap kepatuhan SOP mitigasi risiko di gudang, sementara Manajer *Customer Service* bertanggung jawab atas pengawasan SOP penanganan klaim. Hasil pengawasan ini dapat dilaporkan secara berkala kepada manajemen puncak untuk memastikan adanya akuntabilitas dan sebagai dasar evaluasi kinerja operasional.
3. Untuk mengukur keberhasilan dan dampak dari SOP yang diterapkan, penting bagi perusahaan untuk membangun sistem monitoring dan evaluasi (Monev) yang terstruktur. Evaluasi ini dapat dilakukan secara periodik (misalnya, per kuartal) dengan melacak *Key Performance Indicators (KPI)* yang relevan, yang meliputi persentase penurunan jumlah kasus kerusakan dan kehilangan barang, rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan klaim, serta tingkat kepuasan pelanggan terhadap proses penanganan klaim. Hasil Monev ini krusial untuk membuktikan efektivitas solusi, mengidentifikasi area perbaikan, dan memastikan SOP tetap relevan dengan dinamika bisnis.