

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai evaluasi kinerja pengiriman barang di J&T Cabang Mijen menggunakan metode Fishbone, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Kinerja pengiriman barang di J&T Cabang Mijen menunjukkan adanya kendala signifikan pada aspek ketepatan waktu, keakuratan sistem tracking, dan kesesuaian prosedur operasional. Masih ditemukan keterlambatan pengiriman dan ketidaksesuaian informasi pengiriman yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Faktor utama penyebab permasalahan pengiriman barang diidentifikasi melalui metode Fishbone Diagram yang mencakup enam aspek: Man, Method, Machine, Material, Measurement, dan Environment. Permasalahan paling dominan terletak pada aspek SDM (Man), sistem IT (Machine), dan metode kerja yang belum optimal (Method).
3. Solusi strategis yang direkomendasikan untuk meningkatkan kinerja pengiriman di antaranya adalah: pelatihan SDM secara berkala, pembaruan SOP, peningkatan infrastruktur sistem tracking, serta penambahan armada dan pengukuran kinerja berbasis KPI.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil temuan dan analisis yang telah dijelaskan, maka dirumuskan saran atau rekomendasi untuk meningkatkan kinerja pengirimannya, penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kompetensi sdm melakukan pelatihan dan simulasi kerja secara berkala terutama pada bagian sortir dan kurir. Pelatihan harus mencakup standar SOP, manajemen waktu, serta penanganan pelanggan dan keluhan.

2. Penguatan infrastruktur teknologi sistem pelacakan perlu di-upgrade ke versi real-time dengan teknologi berbasis cloud. Penambahan perangkat cadangan juga penting untuk mencegah gangguan operasional saat terjadi kerusakan teknis.
3. Koordinasi tim yang lebih efektif melakukan briefing harian antar bagian (sortir, kurir, dan CS) untuk memperkuat koordinasi dan menghindari miskomunikasi dalam pengiriman.