

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian “Optimalisasi Penerapan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* Pengiriman Barang Ekspor untuk Meningkatkan *Key Performance Indicators (KPI)* pada Perusahaan XYZ Menggunakan *Dashboard Monitoring*” dapat disimpulkan beberapa hal antara lain:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara, observasi partisipatif, dan dokumentasi, diketahui bahwa tingkat optimalisasi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pengiriman barang ekspor di PT XYZ masih belum mencapai tingkat yang diharapkan. Hal ini ditunjukkan oleh tingginya jumlah barang yang masuk dalam kategori *issue*, yakni lebih dari 60% dari total *inbound* selama lima bulan pengamatan. Penyebab utama berasal dari tidak lengkapnya dokumen ekspor seperti *Customer Invoice and Packing List (CIPL)*, *Receiving Goods (RG)*, dan *Delivery Order (DO)* yang tidak tercatat dalam sistem ERP maupun SAP, sehingga barang tertahan di gudang *crossdocking* dan melampaui batas waktu KPI yang telah ditentukan. Selain itu, keterlambatan pengiriman *pre-alert* dari origin menghambat proses verifikasi awal oleh tim ekspor-impor. Belum optimalnya pelaksanaan SOP berdampak pada rendahnya efisiensi waktu, terganggunya alur kerja operasional, serta kurang maksimalnya pengelolaan sumber daya karena meningkatnya okupansi gudang dan kebutuhan eskalasi manual yang menyita waktu. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan SOP belum memenuhi tiga indikator optimalisasi menurut

Robbins dan Coulter (2012), yaitu efisiensi waktu, kinerja organisasi, dan pengelolaan sumber daya.

2. Dari beberapa hasil wawancara dan pernyataan dari informan dapat disimpulkan adanya faktor internal yang menjadi pendukung dan penghambat penerapan SOP ini terjadi karena beberapa hal, antara lain yang cukup signifikan adalah dari aspek sumber daya manusia. *Human error* yang terjadi pada tim origin berdampak langsung pada efisiensi operasional proses ekspor. Meskipun telah didukung oleh teknologi yang memadai serta SOP yang jelas, kurang optimalnya penerapan SOP tidak menutup kemungkinan terjadi jika tidak dibarengi oleh pengelolaan *man power* dengan baik. Faktor eksternal yang terbukti mempengaruhi penerapan SOP adalah pengaruh sosial budaya. Meskipun origin merupakan tim yang berada di bawah kendali nilai dan struktur organisasi yang sama, nilai lokal dan pola interaksi pada tiap wilayah menciptakan perbedaan dalam setiap *man power* memahami standar operasional yang ditetapkan. Perbedaan budaya kerja setiap origin juga berpengaruh pada implementasi SOP pengiriman barang ekspor. Hal ini menunjukkan adanya prioritas dalam melakukan pendekatan secara kontekstual pada pengelolaan sumber daya manusia yang ada dalam setiap wilayah agar pemahaman dan penerapan SOP tetap optimal meskipun dilakukan oleh origin dengan berbagai wilayah.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, meskipun mitigasi telah dilakukan untuk menjaga kualitas layanan yang diberikan kepada *customer*, perlu

dilakukan perbaikan untuk menghilangkan risiko yang tersisa dan mencegah adanya permasalahan baru di masa mendatang. Adapun saran yang dapat dilakukan oleh perusahaan dalam mendukung peningkatan KPI PT XYZ dengan melakukan hal sebagai berikut:

1. Melakukan audit dan evaluasi terkait proses pengiriman barang ekspor yang dilakukan oleh origin. Audit dan evaluasi dilakukan dengan tujuan mengetahui kondisi aktual dan menilai kepatuhan penerapan SOP yang dilakukan oleh tim khususnya tim origin. Dengan melakukan audit dan evaluasi dapat diketahui data yang lebih objektif untuk dipergunakan dalam peningkatan sistem operasional.
2. Melakukan *refreshman* terkait SOP yang ditetapkan oleh perusahaan pada proses ekspor kepada staff di origin. Hal ini bertujuan untuk menyelaraskan pemahaman terhadap SOP dan menanggulangi *human error* seperti terlupa.
3. Implementasi *Reward* dan *Penalty* untuk origin yang secara konsisten memenuhi SOP dan penalti bagi yang melanggar, guna mendorong kepatuhan. Implementasi dari sistem ini dapat menciptakan lingkungan kerja yang kompetitif dan akuntabel karena setiap origin menyadari bahwa performa tim akan dipantau dan lebih dihargai.

Dengan langkah-langkah tersebut, perusahaan dapat meminimalkan potensi kendala dalam proses ekspor, menjaga kelancaran operasional, serta meningkatkan kinerja secara keseluruhan.