

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai kinerja operasional pengiriman barang retail PT Kereta Api Logistik di UPT Terminal Angkutan Barang SMC Stasiun Semarang Tawang, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Kinerja operasional pengiriman barang retail di terminal ini secara umum berjalan baik apabila ditinjau dari tiga dimensi utama, yaitu waktu dan kecepatan operasi, kapasitas dan beban kerja, serta keselamatan dan kualitas layanan. Dari sisi waktu, proses bongkar muat berlangsung dalam window time yang ketat karena terikat jadwal keberangkatan kereta, dan penanganan yang masih manual membuat efisiensi waktu sangat bergantung pada ketanggapan petugas lapangan. Dari sisi kapasitas, utilisasi gerbong rata-rata masih berada dalam batas wajar pada kondisi normal, meski terjadi tekanan kapasitas saat peak season. Dari sisi keselamatan dan kualitas layanan, penerapan briefing harian dan budaya K3 turut menjaga standar zero damage. Secara keseluruhan, tingkat kegagalan muat yang tercatat sebesar 0,29% masih jauh di bawah ambang toleransi 5%, yang menunjukkan bahwa kinerja operasional pengiriman barang retail di terminal ini tergolong baik dan penyimpangan yang terjadi lebih bersifat sistemik ketimbang akibat kelalaian personel.

Kinerja operasional tersebut dipengaruhi oleh faktor penghambat dan faktor pendukung yang saling berinteraksi. Faktor penghambat meliputi keterbatasan infrastruktur peron yang tidak selaras dengan dimensi gerbong sehingga

penanganan barang masih bergantung pada tenaga manual, ketatnya regulasi jadwal keberangkatan yang menjadi hard constraint bagi petugas, keterbatasan area penyimpanan sementara yang memicu kepadatan saat pengiriman datang bersamaan, serta kerentanan operasional terhadap bencana banjir rob di kawasan stasiun. Di sisi lain, faktor pendukung yang menjaga stabilitas operasional meliputi kapabilitas sumber daya manusia yang disiplin dan terkoordinasi, efektivitas briefing sebagai instrumen kendali kualitas, ketelitian petugas checker dalam verifikasi lapangan, serta fleksibilitas manajemen dalam menerapkan strategi mitigasi risiko saat terjadi gangguan operasional.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian dan rekomendasi alur Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah disusun, peneliti mengajukan saran sebagai berikut:

1. Terkait kinerja operasional pengiriman barang retail, perusahaan disarankan menerapkan SOP lima fase yang telah disusun sebagai output penelitian ini secara konsisten dan terstruktur, dilengkapi checklist tertulis pada setiap titik verifikasi. Perusahaan juga perlu mengadakan alat bantu mekanis portabel (hand pallet, conveyor mini, atau loading ramp) untuk mempercepat handling speed, serta menetapkan cutoff time penerimaan barang yang tegas bagi mitra kurir guna meminimalkan kegagalan muat akibat keterlambatan pengiriman menjelang jadwal keberangkatan.

2. Terkait faktor-faktor yang memengaruhi kinerja operasional, perusahaan disarankan memperluas atau mengoptimalkan area penyimpanan sementara untuk mengurangi tekanan kapasitas saat peak season, mengajukan penambahan gerbong

temporer pada periode puncak kepada manajemen pusat, serta meningkatkan perlindungan fisik barang dari cuaca eksternal (banjir rob dan hujan) sekaligus menyusun SOP khusus kondisi darurat. Di samping mengatasi faktor penghambat, perusahaan juga disarankan mempertahankan dan memperkuat faktor pendukung yang telah berjalan baik, seperti rutinitas briefing harian dan ketelitian petugas checker, agar stabilitas operasional tetap terjaga secara berkelanjutan.