

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai implementasi Quality Assurance dalam operasional transportasi logistik di PT Mostrans Global Digilog Jakarta yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Quality Assurance dalam operasional transportasi di PT Mostrans Global Digilog secara umum telah berjalan dengan landasan prosedural yang memadai pada keempat tahap operasional, yaitu perencanaan pengiriman, proses loading, distribusi dan pengiriman, serta serah terima barang. Pada tahap perencanaan, QA telah terlibat sejak order diterima melalui verifikasi dokumen dan pengecekan kesiapan armada, mencerminkan pendekatan preventif yang sejalan dengan indikator ISO 9001:2015 klausul 7 dan 8. Pada proses loading, penerapan checklist dan audit kesesuaian SOP menunjukkan pengawasan berlapis yang cukup terstruktur. Pada proses distribusi, pemanfaatan teknologi GPS tracking dan Transportation Management System (TMS) telah mendukung pemantauan secara real-time, sejalan dengan indikator ISO 9001:2015 klausul 9 terkait evaluasi kinerja. Sementara itu, pada proses serah terima barang, mekanisme verifikasi fisik dan dokumentasi telah berfungsi ganda sebagai jaminan kualitas layanan maupun proteksi hukum bagi perusahaan. Meskipun demikian, konsistensi pelaksanaan pada keempat tahap tersebut

masih dipengaruhi oleh beban kerja, kompetensi individu, dan variasi kondisi lapangan, sehingga belum seluruhnya berjalan secara optimal dan seragam.

2. Kendala dalam implementasi Quality Assurance pada operasional transportasi di PT Mostrans Global Digilog dapat dikategorikan ke dalam dua sub-fenomena utama berdasarkan kerangka Theory of Constraints, yaitu kendala fisik dan kendala non-fisik (policy constraint). Kendala fisik operasional bersumber dari kombinasi faktor eksternal yang sulit dikendalikan perusahaan, seperti kondisi jalan, cuaca, dan kepadatan lalu lintas, serta faktor internal yang berpotensi dikelola lebih baik, seperti kerusakan kendaraan, keterlambatan distribusi, dan keterbatasan kapasitas armada. Kendala non-fisik berpusat pada tiga isu yang saling berkaitan, yaitu ketidakkonsistenan penerapan checklist akibat adanya compliance gap antara SOP dan praktik lapangan, lemahnya dokumentasi penyimpangan yang mempersulit investigasi dan pembelajaran organisasional, serta koordinasi antarbagian yang belum terintegrasi secara formal. Temuan penelitian menunjukkan bahwa permasalahan yang dihadapi perusahaan bukan disebabkan oleh ketiadaan standar, melainkan oleh kesenjangan antara ketersediaan dokumen SOP yang sudah cukup komprehensif dengan konsistensi penerapannya secara aktual di lapangan.
3. Upaya peningkatan implementasi Quality Assurance yang telah dilakukan PT Mostrans Global Digilog mencakup tiga dimensi utama, yaitu perbaikan sistem QA melalui pembaruan SOP, peningkatan pengawasan dan

pemanfaatan teknologi, serta pengembangan sumber daya manusia. Perbaikan SOP telah memanfaatkan tiga sumber umpan balik yang saling melengkapi, yakni evaluasi operasional, temuan audit, dan analisis klaim, yang mencerminkan pendekatan evidence-based quality management. Peningkatan pengawasan telah didukung oleh infrastruktur teknologi berupa GPS tracking dan sistem pelaporan digital yang berjalan secara real-time. Pengembangan SDM telah dilaksanakan melalui program pelatihan berkala yang relevan dengan kebutuhan operasional. Namun demikian, ketiga upaya tersebut masih memerlukan penguatan pada aspek implementasi, yaitu mekanisme sosialisasi dan verifikasi pembaruan SOP yang belum optimal, prosedur respons terstandarisasi atas penyimpangan yang terdeteksi sistem monitoring, serta evaluasi transfer of learning pasca-pelatihan yang belum terukur secara sistematis.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa implementasi Quality Assurance di PT Mostrans Global Digilog telah memiliki fondasi normatif dan infrastruktur pendukung yang cukup memadai, sebagaimana tercermin dari keberadaan tiga dokumen SOP yang komprehensif (SOP-OP-01-01.DP02, SOP-OP-01-00.DP06, dan SOP-OP-01-07.DP04) serta indikator-indikator yang relevan dengan klausul ISO 9001:2015. Area yang masih memerlukan penguatan bukan terletak pada perumusan standar baru, melainkan pada konsistensi implementasi, verifikasi, dan dokumentasi atas standar yang telah ada, sehingga kualitas layanan transportasi logistik dapat ditingkatkan secara berkelanjutan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

5.2.1 Bagi PT Mostrans Global Digilog

1. Perusahaan disarankan memperkuat implementasi Quality Assurance melalui peningkatan pengawasan operasional dan kepatuhan terhadap SOP, antara lain dengan menerapkan verifikasi berjenjang pada checklist operasional, menyusun prosedur respons terhadap penyimpangan distribusi, serta memastikan setiap pembaruan SOP tersosialisasi dan dipahami secara konsisten oleh seluruh karyawan.
2. Perusahaan disarankan mengembangkan sistem perbaikan berkelanjutan yang terintegrasi, melalui penguatan dokumentasi penyimpangan operasional, evaluasi efektivitas pelatihan karyawan, serta penerapan program pemeliharaan armada preventif guna mendukung kelancaran operasional dan meningkatkan kualitas layanan transportasi logistik secara berkelanjutan.