

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Penelitian ini mengevaluasi kualitas layanan pengadaan peti kemas oleh pihak *trucking* yang bermitra dengan PT Asia Cocoa Indonesia. Penelitian ini menggunakan pendekatan Dimensi Kualitas dan Prinsip-prinsip *Lean Service* sebagai alat analisis dengan DPMO dan Six Sigma. Penelitian ini juga membandingkan standar *Foodgrade* peti kemas dari berbagai sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa:

1. Tingkat kualitas layanan pengadaan peti kemas oleh pihak *trucking* belum memenuhi standar *Foodgrade* yang ditentukan oleh PT Asia Cocoa Indonesia. Hal ini terlihat dari nilai DPMO yang tinggi dan tingkat Six Sigma yang rendah untuk semua dimensi layanan, yaitu *Tangible*, *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy*.
2. Perbaikan yang diberikan dalam bentuk rancangan *Checksheet Self-Assesment* yang mengacu pada indikator *SAC (Safety, Availability, dan Cost)* dari 4 Sumber, yaitu *Foodgrade standart* peti kemas dari PT Asia Cocoa Indonesia, *Foodgrade standart International* maupun nasional, *Foodgrade standart* berdasarkan pihak *trucking* yang bekerjasama dengan PT Asia Cocoa Indonesia dan *literature review* terkait peti kemas yang akan membantu PT Asia Cocoa Indonesia dalam menetapkan standar *Foodgrade* . Penelitian ini mengusulkan rancangan

*Checksheet Self-Assesment* sebagai salah satu solusi untuk meminimalisir peti kemas yang ditolak dan butuh perbaikan sesuai standar *Foodgrade* peti kemas PT Asia Cocoa Indonesia. Rancangan yang dibuat oleh peneliti juga sudah divalidasi oleh dua pihak praktisi industri dan 1 pihak dari akademisi, sehingga rancangan sudah diperbaiki sesuai saran dari para validator.

## 5.2. Saran

Penelitian ini telah memberikan kontribusi dalam mengkaji kualitas layanan pengadaan peti kemas oleh pihak *trucking* yang bermitra dengan PT Asia Cocoa Indonesia. Namun, penelitian ini juga memiliki beberapa keterbatasan yang dapat menjadi bahan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya. Oleh karena itu, saran-saran yang dapat direkomendasikan adalah sebagai berikut:

1. Penelitian selanjutnya dapat memperluas sampel penelitian dengan melibatkan pihak *trucking* lain yang juga menyediakan layanan pengadaan peti kemas kepada PT Asia Cocoa Indonesia. Hal ini dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif dan komparatif mengenai kualitas layanan yang ditawarkan oleh berbagai pihak *trucking*.
2. Penelitian selanjutnya dapat mengukur kualitas layanan pengadaan peti kemas dari sudut pandang pihak *trucking* itu sendiri. Hal ini dapat memberikan informasi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan dari sisi penyedia layanan, seperti sumber daya, teknologi, kompetensi, motivasi, dan lainnya.

3. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan metode atau alat ukur lain yang mungkin relevan untuk mengukur kualitas layanan pengadaan peti kemas, seperti *Customer Satisfaction Index (CSI)*, *Importance-Performance Analysis (IPA)*, atau *Analytic Hierarchy Process (AHP)*. Hal ini dapat memberikan hasil yang lebih akurat dan valid dalam mengukur kualitas layanan.
4. Penelitian selanjutnya dapat merancang alat bantu evaluasi atau pengendalian kualitas lain yang mungkin diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan pengadaan peti kemas, seperti *Balanced Scorecard (BSC)*, *Key Performance Indicator (KPI)*, atau *Quality Function Deployment (QFD)*. Hal ini dapat memberikan rekomendasi yang lebih konkret dan terukur dalam melakukan perbaikan dan pengembangan layanan.