

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Mengukur kinerja sumber daya manusia (SDM) dalam rantai pasokan J&T Express menggunakan metode Supply Chain Operations Reference (SCOR) memberikan wawasan mendalam tentang efisiensi dan efektivitas operasional perusahaan. Rata-rata Perfect Order Fulfillment (POF) sebesar 612,6% menunjukkan sebagian besar pengiriman sesuai dengan permintaan pelanggan, dengan POF tertinggi pada bulan Februari (95%) dan terendah pada bulan Juli dan Desember (99,72%), menandakan area yang perlu perbaikan. Rata-rata Order Cycle Time (OCFT) sebesar 24 hari menunjukkan waktu respons yang cukup baik, dengan pengiriman tercepat pada bulan Maret hingga Mei (3 hari) dan terlama pada bulan Januari-Februari serta Juni-Juli (5 hari). Rata-rata Cost of Goods Sold (COGS) sebesar 11,57% mencerminkan efisiensi biaya, dengan nilai terendah pada bulan April (21%) dan tertinggi pada bulan Januari serta Juli (24%). Kenaikan total pengiriman sebesar 24% pada bulan Januari dan Juli menunjukkan peningkatan permintaan atau efisiensi operasional, mencerminkan kinerja SDM yang efektif dalam menangani volume pengiriman lebih besar. Untuk meningkatkan kinerja, pengembangan SDM melalui pelatihan, peningkatan proses, serta monitoring dan evaluasi berkelanjutan diperlukan. Dengan penerapan SCOR, J&T Express dapat meningkatkan efisiensi, menurunkan biaya, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil perhitungan, sistem Supply Chain Management membantu J&T Express dalam mengevaluasi kualitas dan kuantitas pengiriman barang ke konsumen melalui indikator POF, OCFT, dan COGS. Rata-rata nilai POF sebesar 99,74% menunjukkan sebagian besar pengiriman sesuai dengan permintaan pelanggan, dengan nilai tertinggi pada bulan Januari (99,84%) dan terendah pada bulan Maret serta Mei

(99,68%), menunjukkan variasi dalam pemenuhan permintaan. Rata-rata OCFT sebesar 24 hari menunjukkan waktu respons pengiriman, dengan pengiriman tercepat pada bulan Maret hingga Mei (3 hari) dan terlama pada bulan Januari, Februari, serta Juni hingga Juli (5 hari). Rata-rata COGS sebesar 22,71% menunjukkan efisiensi biaya pengiriman, dengan nilai terendah pada bulan April (21%) dan tertinggi pada bulan Januari serta Juli (24%). Dengan analisis ini, J&T Express dapat mengelola proses pengiriman lebih baik, meningkatkan efisiensi, menurunkan biaya, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

## **5.2 Saran**

Untuk meningkatkan kinerja lebih lanjut, J&T Express disarankan untuk mengimplementasikan teknologi canggih dan sistem informasi yang lebih efisien guna memantau dan mengelola proses pengiriman, membantu pelacakan real-time, dan mengurangi kesalahan pengiriman. Selain itu, adakan pelatihan berkelanjutan bagi SDM yang fokus pada manajemen rantai pasokan, teknologi informasi, dan layanan pelanggan. Optimalisasi rute pengiriman melalui analisis mendalam dapat mengurangi waktu pengiriman dan biaya operasional. Tingkatkan komunikasi dengan pelanggan untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka, serta implementasikan mekanisme feedback yang efektif. Pengelolaan persediaan yang lebih baik dapat memastikan ketersediaan produk dan mengurangi biaya penyimpanan. Lakukan evaluasi berkala terhadap kinerja operasional menggunakan indikator SCOR, dan terapkan langkah-langkah perbaikan berkelanjutan. Pertimbangkan juga untuk menambah jenis layanan pengiriman, seperti pengiriman ekspres atau pengiriman pada hari yang sama, guna memenuhi berbagai kebutuhan pelanggan dan meningkatkan daya saing di pasar. Dengan menerapkan saran-saran ini, J&T Express dapat lebih meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.