

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Sesuai dengan tujuan penelitian untuk menghasilkan *rancangan Supply Chain Resilience* dengan pendekatan *Quality Function Deployment (QFD)* pada PT. Wilmar Nabati Indonesia dilakukan tahapan seperti penyusunan HOQ 1 dengan matrik *whats* adalah kebutuhan pelanggan dan matriks *hows* adalah potensi risiko maka dihasilkan 5 potensi risiko tertinggi yaitu *return* produk minyak goreng, kurangnya integrasi organisasi dalam manajemen rantai pasokan, penundaan pengiriman, fluktuasi permintaan, ketidakstabilan harga minyak. Kemudian pada penyusunan HOQ 2 dengan matrik *whats* adalah potensi risiko dan matriks *hows* adalah penyebab risiko maka dihasilkan 5 penyebab risiko tertinggi yaitu produk terdapat kerusakan (kardus penyok, bocor, basah terkena air), produk tidak memenuhi spesifikasi sehingga pelanggan kurang puas, kerusakan ketika penyimpanan (khususnya proses loading muat), kerusakan karna jatuh dari ketinggian (saat diangkat forklift), kontrol kualitas pemasok yang buruk. Pada HOQ 3 dilakukan perancangan *resilience measure* yang terdiri dari 20 *resilience measure* sebagai mitigasi risiko yang dapat dilakukan oleh perusahaan dengan 5 peringkat teratas pada *resilience measure* yaitu asuransi, respon cepat marketing, kualitas produk, hubungan pelanggan, pemeliharaan dan perbaikan preventif.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian terdapat saran yang diberikan yaitu:

1. Perusahaan sebaiknya dapat lebih memahami kebutuhan pelanggan dan melakukan survei secara langsung terkait kebutuhan pelanggan agar dapat bersaing dengan kompetitor
2. Sebaiknya perusahaan melakukan studi mendalam mengenai kepuasan pelanggan dan umpan balik terkait produk, serta memahami faktor-faktor yang berkontribusi terhadap permasalahan *return* produk. Hal ini dapat membantu dalam mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu perbaikan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan mengurangi tingkat *return* produk.
3. Sebaiknya penelitian selanjutnya dapat melakukan evaluasi untuk menilai seberapa efektif *resilience measure* yang diusulkan dalam mengurangi risiko-risiko yang diidentifikasi. Ini dapat dilakukan melalui pengumpulan data empiris dan analisis perbandingan.