

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh *Information and Communication Technology* (ICT) dan *Supply Chain Management* (SCM) terhadap *Organizational Performance*, dengan *Operational Performance* sebagai variabel mediasi. Berdasarkan hasil temuan dan pembahasan, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Information and Communication Technology* memberikan kontribusi terhadap peningkatan Kinerja Organisasi. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang optimal seperti sistem informasi terintegrasi, perangkat lunak logistik, dan komunikasi digital *real-time* dapat meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan, mempercepat aliran informasi, serta memperbaiki koordinasi antar departemen maupun mitra bisnis. Hal ini secara langsung berkontribusi pada peningkatan kinerja organisasi, baik dari segi produktivitas, responsivitas terhadap pelanggan, maupun keunggulan kompetitif perusahaan dalam industri jasa ekspedisi peti kemas.
2. *Supply Chain Management* memberikan kontribusi terhadap Kinerja Organisasi. penerapan praktik manajemen rantai pasok yang efektif seperti perencanaan logistik yang terintegrasi, pengelolaan hubungan dengan pemasok dan mitra transportasi, serta pemanfaatan data dalam pengambilan keputusan dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya logistik, serta mempercepat waktu pelayanan. Peningkatan ini berdampak langsung pada kinerja organisasi secara keseluruhan, terutama dalam hal kepuasan pelanggan, daya saing, dan profitabilitas perusahaan. Dengan demikian, *Supply Chain Management* menjadi elemen strategis dalam mendorong keberhasilan jangka panjang perusahaan jasa ekspedisi peti kemas.

3. *Operational Performance* memberikan kontribusi yang berarti pada hubungan antara *Information and Communication Technology* terhadap Kinerja Organisasi. Artinya, semakin tinggi pemanfaatan *Information and Communication Technology* (ICT), maka akan mendorong peningkatan kinerja operasional perusahaan, seperti efisiensi proses, kecepatan layanan, dan akurasi informasi. Peningkatan kinerja operasional ini pada akhirnya berkontribusi secara signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan. Dengan kata lain, pengaruh ICT terhadap kinerja organisasi tidak terjadi secara langsung, melainkan diperantarai oleh kinerja operasional sebagai variabel mediasi yang krusial dalam menciptakan nilai tambah dari investasi teknologi informasi dan komunikasi.
4. *Operational Performance* memberikan kontribusi yang berarti pada hubungan antara *Supply Chain Management* terhadap Kinerja Organisasi. Implementasi praktik *Supply Chain Management* (SCM) yang efektif, seperti koordinasi antar mitra logistik, pengelolaan persediaan yang efisien, dan integrasi informasi dalam rantai pasok, akan berdampak langsung pada peningkatan kinerja operasional perusahaan. Kinerja operasional yang semakin optimal ditandai dengan peningkatan produktivitas, efisiensi biaya, dan kecepatan pelayanan kemudian akan mendorong peningkatan kinerja organisasi secara keseluruhan. Dengan demikian, peran kinerja operasional menjadi mediasi penting yang menjembatani pengaruh positif SCM terhadap pencapaian tujuan strategis organisasi.

5.2 Saran

a) Saran untuk Manajemen

- Tingkatkan Dukungan Teknologi yang Konsisten. Perusahaan disarankan untuk terus memperbarui dan memelihara perangkat teknologi yang digunakan dalam pekerjaan. Sistem digital yang handal dan perangkat yang lengkap bukan hanya meningkatkan

produktivitas, tetapi juga menciptakan kenyamanan kerja yang memperkuat *Organizational Performance*.

- Perkuat Sistem Manajemen Rantai Pasok yang Responsif. Menjaga ketersediaan persediaan menjadi poin penting dalam menciptakan stabilitas kerja. Perusahaan perlu terus mengoptimalkan sistem pemantauan *stock* secara *real-time* dan memperkuat koordinasi logistik agar proses kerja tetap lancar dan efisien.
- Bangun *Operational Performance* Melalui Pengalaman Kerja yang Positif. Mencakup lingkungan kerja yang kondusif, kepemimpinan yang suportif, pelatihan yang memadai, serta pengakuan atas kontribusi dapat meningkatkan motivasi, keterlibatan, dan produktivitas karyawan. Ketika karyawan merasa dihargai dan didukung, mereka cenderung bekerja lebih efektif, berkolaborasi lebih baik, dan berkontribusi secara maksimal terhadap kelancaran operasional perusahaan. Dengan demikian, menciptakan pengalaman kerja yang positif menjadi fondasi penting dalam membangun dan mempertahankan **kinerja operasional** yang tinggi dalam jangka panjang.
- Libatkan Karyawan dalam Proses Pengembangan Sistem. Karyawan yang dilibatkan dalam evaluasi dan perbaikan sistem akan merasa lebih dihargai dan memiliki rasa memiliki terhadap organisasi. Hal ini akan memperkuat dan meningkatkan kualitas pelaksanaan kerja di lapangan.

b) Saran untuk Peneliti Selanjutnya

- Penambahan Variabel Lain. Penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel lain *Internet of Things (IoT)*, *Artificial Intelligence (AI)*, *Warehouse Management System (WMS)*, *Port Community System (PCS)* sebagai faktor yang turut memengaruhi *Operational Performance* dan *Organizational Performance*.
- Perluasan Lokasi Penelitian dan Profil Responden. Penelitian mendatang disarankan untuk mencakup perusahaan sejenis di lokasi lain atau sektor yang berbeda, serta

memperluas variasi karakteristik responden untuk memperoleh perspektif yang lebih luas. Baik dari segi Faktor eksternalnya seperti perubahan regulasi kepabeanan, gangguan rantai pasok global (misalnya akibat pandemi atau konflik geopolitik).

- Pendekatan Longitudinal atau Studi Kualitatif. Agar dapat melihat perubahan *Operational Performance* dan kinerja dalam jangka panjang, pendekatan longitudinal akan memberikan hasil yang lebih mendalam.