

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis pemborosan pada proses layanan *Door to Door* di PT XYZ menggunakan metode *Lean Service* dan *5 Whys*, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Tingkat pemborosan yang terjadi pada proses layanan *Door to Door* di PT XYZ Surabaya, yaitu *waiting* (4,4), *overprocessing* (4,2), *defect* (3,4), *transportation* (4,2), *motion* (3), *inventory* (4), dan *overproduction* (2,2). Rekomendasi perbaikan untuk mengurangi pemborosan antara lain: integrasi sistem TMS dengan CEISA, penerapan SOP dan checklist dokumen digital, pengembangan fitur *backhaul matching*, adopsi tanda tangan elektronik, sistem *tracking* kargo real-time, serta kebijakan *paperless* bertahap, yang terbukti efektif menurunkan aktivitas. Dengan total *lead time* proses turun dari 11.462 atau 8 hari menjadi 9.247 atau 6,4 hari dan *Process Cycle Efficiency* (PCE) meningkat dari 19,52% menjadi 25,54%, yang menunjukkan bahwa pendekatan *lean service* efektif digunakan untuk menentukan jenis pemborosan, meminimasi waktu proses, dan memberikan rekomendasi perbaikan yang berdampak nyata terhadap efisiensi dan kualitas layanan *Door to Door* di PT XYZ Surabaya.

5.2 Saran

Adapun Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah

sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan hendaknya untuk disarankan mempertimbangkan usulan perbaikan yang telah diberikan berdasarkan hasil analisis *Lean Service* dan 5 *Whys*, khususnya pada aktivitas yang menimbulkan waste *waiting*, *overprocessing*, dan *transportation*, sehingga proses layanan *door to door* dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Dengan meningkatkan pemanfaatan sistem pelayanan berbasis digital melalui optimalisasi pendaftaran online, integrasi data pelanggan, serta digitalisasi dokumen administrasi guna mengurangi waktu tunggu, proses verifikasi berulang, dan perpindahan dokumen antar unit yang menjadi penyebab utama pemborosan dalam proses pelayanan.
2. Untuk penelitian selanjutnya hendaknya untuk usulan perbaikan dalam mereduksi pemborosan di sepanjang alur *Door to Door*. Fokus penelitian selanjutnya dapat diperluas dengan mengintegrasikan aspek penataan tata letak (*layout*) gudang konsolidasi yang lebih ergonomis dan optimal. Selain itu, disarankan untuk mengadopsi analisis pemanfaatan teknologi informasi terkini serta kalkulasi analisis biaya implementasi (*cost-benefit analysis*) guna menghasilkan rekomendasi solusi yang lebih komprehensif, terukur, dan menyeluruh dalam meningkatkan kinerja layanan logistik terintegrasi.