

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana implementasi *AI-Driven Knowledge Management* berkontribusi terhadap manajemen operasional PT Blue Bird Tbk, dengan fokus khusus pada *process improvement* dan *data-driven decision support*. Berdasarkan analisis terhadap dokumen sekunder periode 2020–2025 dan wawancara konfirmasi dengan empat informan dari dua level jabatan berbeda, penelitian ini menghasilkan lima kesimpulan yang menjawab rumusan masalah secara berurutan sebagai berikut:

- a. Infrastruktur digital PT Blue Bird Tbk sudah lebih maju daripada kesiapan penggunaannya menjalankannya. Kesenjangan itulah, bukan ketersediaan teknologinya, yang menentukan sejauh mana potensi *knowledge management* operasional benar-benar terealisasi.
- b. *AI* pada PT Blue Bird Tbk memperkuat kapasitas analisis manajer tanpa menggantikan pertimbangan mereka. Narasi strategis di laporan tahunan dan kapasitas operasional di lapangan berjalan pada kecepatan berbeda karena keduanya memang melayani kebutuhan yang berbeda, yaitu satu untuk pelaporan kepada regulator dan investor, satu lagi untuk pengambilan keputusan harian.
- c. Percepatan berbagi pengetahuan di PT Blue Bird Tbk berasal dari kecepatan infrastruktur komunikasi, bukan dari kapabilitas analitik *AI* itu sendiri. Selama ini *AI-Driven Knowledge Management* baru berfungsi sebagai saluran distribusi, dan belum mengelola pengetahuan secara aktif.

d. *Decision support* dan *process improvement* di PT Blue Bird Tbk sudah berjalan nyata, ditopang oleh kemampuan manajer menafsirkan data yang tersedia. Nilai dari investasi teknologi ini sejauh ini lahir dari keterampilan pengguna mengolah data, bukan dari kecanggihan algoritmanya.

e. Implementasi *AI-Driven Knowledge Management* pada PT Blue Bird Tbk mengindikasikan bahwa perbaikan operasional bisa terjadi tanpa penguatan siklus pengetahuan organisasi lebih dulu, berbeda dari urutan yang selama ini diasumsikan literatur. Pada organisasi dengan karakteristik serupa, otomasi dan pematangan pengetahuan mungkin berjalan sebagai dua lintasan terpisah, sebuah pola awal yang memerlukan pengujian lebih lanjut pada konteks organisasi lain sebelum dapat digeneralisasi.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penelitian ini mengajukan saran yang ditujukan kepada dua pihak: PT Blue Bird Tbk sebagai objek penelitian, dan peneliti selanjutnya yang tertarik pada topik yang sama.

5.2.1 Saran bagi PT Blue Bird Tbk

Pertama, integrasi sistem data perlu menjadi prioritas pengembangan teknologi informasi ke depan. Selama data operasional dan data teknis kendaraan berjalan di platform yang terpisah, manajer akan terus membutuhkan waktu dan tenaga ekstra untuk mengompilasi informasi dari beberapa sumber sebelum bisa mengambil keputusan yang benar-benar berbasis data. Penyatuan dua sistem ini dalam satu platform yang dapat diakses oleh semua level jabatan adalah langkah infrastruktur yang akan langsung berdampak pada kualitas analitik di atasnya.

Kedua, program *Bluebird Academy* layak diperluas muatannya untuk mencakup literasi digital dan pemahaman dasar tentang cara kerja sistem berbasis data. Kesiapan pengemudi dan staf lapangan sebagai sumber data primer adalah fondasi yang menentukan seberapa andal analitik operasional Perseroan. Tanpa data lapangan yang konsisten dan lengkap, kapabilitas *AI* apapun yang dikembangkan di atasnya akan menghadapi keterbatasan yang sama.

Ketiga, pengembangan kapabilitas *AI* sebaiknya dimulai dari fungsi-fungsi yang paling banyak datanya dan paling terukur dampaknya. *Fleet placement* prediktif di rute-rute dengan pola permintaan yang sudah stabil adalah kandidat yang paling logis sebagai titik masuk, sebelum merambah ke fungsi yang lebih kompleks dan lebih bergantung pada kesiapan infrastruktur yang lebih luas. Pendekatan bertahap ini juga memungkinkan organisasi membangun kepercayaan terhadap sistem secara gradual, termasuk dari sisi pengemudi dan koordinator yang menjadi pengguna langsung.

Keempat, sinkronisasi antara *roadmap* strategis dan kapabilitas operasional yang sedang berkembang perlu terus dijaga. Perseroan bisa mulai secara berkala mengomunikasikan tahapan implementasi yang sudah tercapai kepada pemangku kepentingan *internal*, terutama *level* manajerial yang menjadi pengguna langsung sistem. Ekspektasi terhadap kapabilitas *AI* yang sedang dikembangkan pun tetap sejalan dengan kondisi lapangan yang sebenarnya.

Kelima, Perseroan perlu mendorong manajer mendokumentasikan alasan di balik keputusan operasional non-rutin ke dalam sistem yang sudah ada, bukan hanya menyimpan angka hasilnya. Dokumentasi ini menutup risiko hilangnya

pengetahuan interpretatif manajer saat terjadi rotasi atau pergantian personel. Ke depan, catatan ini juga bisa menjadi fondasi bagi kapabilitas *AI* yang lebih dalam.

5.2.2 Saran bagi Penelitian Selanjutnya

Pertama, jalur pintas otomasi yang ditemukan dalam penelitian ini layak menjadi fokus kajian tersendiri. Pengujian pola ini pada organisasi sejenis yang sedang menjalani transisi digital dapat memastikan apakah jalur pintas otomasi merupakan fenomena khas PT Blue Bird Tbk atau pola yang lebih luas pada organisasi dengan karakteristik serupa.

Kedua, penelitian ini belum menjangkau pengemudi sebagai informan, padahal pengemudi adalah sumber data lapangan yang paling langsung berinteraksi dengan sistem *IoT* dan aplikasi operasional. Penelitian selanjutnya yang menjangkau level ini berpeluang menangkap pengetahuan *tacit* di titik awal siklus SECI, sebelum data mentah itu diteruskan ke manajer operasional dan regional.