

BAB VI

SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara, observasi operasional, serta analisis data kualitatif menggunakan NVivo 14, penerapan *Supply Chain Operations Reference* (SCOR) dan kinerja operasional di Stallo Steak & Spaghetti Jakarta Selatan dapat dianalisis secara komprehensif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh tahapan dalam model SCOR, yaitu Plan, Source, Make, Deliver, dan Return, telah dijalankan dalam aktivitas operasional sehari-hari, meskipun sebagian besar masih bersifat informal dan belum terdokumentasi secara sistematis. Proses perencanaan operasional (*Plan*) masih mengandalkan pengalaman dan estimasi harian, pengadaan bahan baku (*Source*) belum didukung oleh pencatatan stok yang konsisten, proses produksi (*Make*) telah berjalan sesuai alur kerja yang ada namun belum memiliki standar tertulis, serta proses penyajian kepada pelanggan (*Deliver*) masih menghadapi kendala koordinasi terutama pada jam operasional yang padat. Selain itu, penanganan keluhan pelanggan (*Return*) belum dimanfaatkan secara optimal sebagai dasar evaluasi dan perbaikan kinerja operasional.

Adapun faktor-faktor yang menghambat kinerja operasional Stallo Steak & Spaghetti Jakarta Selatan dalam penerapan model SCOR meliputi koordinasi internal yang belum terstruktur antara bagian dapur dan pelayanan, sistem pengelolaan pesanan yang masih sederhana dan bergantung pada komunikasi langsung, serta ketiadaan standar operasional prosedur tertulis yang menyebabkan inkonsistensi dalam pelaksanaan proses kerja. Selain itu, pengelolaan stok bahan baku dan hubungan dengan pemasok yang belum sistematis, serta penanganan komplain pelanggan yang belum terdokumentasi secara formal, membatasi pemanfaatan informasi operasional sebagai dasar perbaikan berkelanjutan. Keterbatasan dalam penggunaan sistem operasional yang terintegrasi juga meningkatkan potensi kesalahan dan menurunkan efisiensi proses kerja, sehingga secara keseluruhan menghambat optimalisasi kinerja operasional di Stallo Steak & Spaghetti Jakarta Selatan.

6.2 Keterbatasan

Dalam pelaksanaan penelitian ini, peneliti menghadapi beberapa kendala yang mempengaruhi proses pengumpulan dan pengolahan data.

- a. Pertama, keterbatasan referensi penelitian terdahulu yang secara langsung membahas penerapan Total Quality Management (TQM) dan metode SCOR pada konteks operasional restoran menyebabkan peneliti harus melakukan penyesuaian konsep dari literatur industri jasa dan manajemen operasional secara umum. Kondisi tersebut menuntut kehati-hatian dalam menarik kesimpulan agar tetap relevan dengan karakteristik objek penelitian.
- b. Keterbatasan waktu wawancara menjadi hambatan dalam pendalaman data. Aktivitas operasional restoran yang padat membuat informan memiliki waktu terbatas untuk diwawancarai, sehingga proses penggalian informasi dilakukan secara ringkas dan terfokus. Situasi ini membatasi kesempatan peneliti untuk melakukan wawancara lanjutan secara mendalam pada setiap informan.
- c. Keterbatasan akses terhadap data operasional yang bersifat internal turut mempengaruhi kelengkapan analisis. Peneliti tidak sepenuhnya memperoleh dokumentasi tertulis terkait evaluasi kinerja atau pencatatan operasional, sehingga sebagian besar temuan penelitian bertumpu pada hasil wawancara dan observasi langsung di lapangan. Oleh karena itu, hasil penelitian ini perlu dipahami dalam konteks keterbatasan data yang tersedia.

6.3 Saran

6.3.1 Saran Praktis

Berdasarkan temuan penelitian mengenai penerapan *Supply Chain Operations Reference* (SCOR) dan kinerja operasional di Stallo Steak & Spaghetti Jakarta Selatan, maka saran praktis yang dapat diberikan kepada pihak restoran adalah sebagai berikut:

- a. Penyusunan standar operasional prosedur (SOP) tertulis
Stallo Steak & Spaghetti disarankan untuk menyusun dan menerapkan SOP tertulis pada setiap tahapan operasional yang mengacu pada proses Plan, Source, Make,

Deliver, dan Return, terutama terkait proses produksi, pelayanan, penanganan komplain, serta pengelolaan stok bahan baku. SOP ini diharapkan dapat meningkatkan konsistensi proses kerja dan meminimalkan miskomunikasi antar bagian.

b. Peningkatan sistem pencatatan operasional

Restoran perlu mengembangkan sistem pencatatan operasional yang lebih terstruktur, baik secara manual maupun digital, khususnya dalam pengelolaan pesanan, persediaan bahan baku, dan keluhan pelanggan. Sistem pencatatan ini penting untuk mendukung akurasi proses perencanaan (*Plan*) serta sebagai dasar evaluasi kinerja operasional berdasarkan model SCOR.

c. Penguatan koordinasi dan komunikasi internal

Diperlukan mekanisme koordinasi dan komunikasi yang lebih jelas antara bagian dapur dan pelayanan, terutama pada jam operasional yang padat, guna meningkatkan kelancaran proses *Make* dan *Deliver*. Penguatan koordinasi ini diharapkan dapat mengurangi keterlambatan penyajian, kesalahan pesanan, serta meningkatkan efisiensi kerja secara keseluruhan.

6.3.2 Saran Teoritis

Bagi peneliti selanjutnya, beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk pengembangan kajian keilmuan adalah sebagai berikut:

a. Pengembangan objek penelitian

Peneliti selanjutnya dapat mengkaji penerapan Supply Chain Operations Reference (SCOR) pada jenis usaha restoran lain atau sektor jasa yang berbeda untuk memperoleh perbandingan hasil penelitian yang lebih luas dan memperkaya kajian manajemen operasional.

b. Pendalaman indikator penelitian

Peneliti berikutnya disarankan untuk menggunakan indikator SCOR yang lebih beragam dan terperinci, serta mengaitkannya dengan variabel kinerja operasional, efisiensi proses, atau kepuasan pelanggan agar analisis yang dihasilkan lebih mendalam.

c. Penggunaan metode penelitian yang berbeda

Penelitian selanjutnya dapat menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (mixed methods) untuk menguji hubungan antar variabel secara statistik dan melengkapi temuan kualitatif terkait penerapan model SCOR.