

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Pengendalian layanan purna jual pada PT XYZ telah berjalan melalui mekanisme Surat Perintah Kerja (SPK) dengan target waktu penyelesaian maksimal lima hari. Akan tetapi, pengendalian tersebut belum sepenuhnya optimal karena masih ditemukan sejumlah SPK yang penyelesaiannya melampaui target waktu yang ditetapkan. Tingginya variasi waktu penyelesaian serta keterlambatan yang terjadi secara berulang menunjukkan bahwa proses pengendalian kualitas layanan purna jual belum berjalan secara konsisten dan masih memerlukan perbaikan agar ketepatan waktu penyelesaian dapat lebih terjaga serta kepuasan pelanggan dapat dipertahankan.

Proses penanganan komplain pelanggan pada layanan purna jual PT XYZ saat ini diawali dari penyampaian keluhan melalui *Customer Service* atau Sales, dilanjutkan dengan pembuatan SPK, penjadwalan kunjungan, pelaksanaan layanan oleh teknisi, hingga penutupan SPK. Pada pekerjaan yang membutuhkan penggantian suku cadang, proses penanganan menjadi jauh lebih panjang karena harus melalui tahapan penawaran harga, persetujuan pelanggan, penerbitan dokumen dan proses BAK (Barang Akan Kirim), serta pengiriman komponen yang melibatkan banyak pihak. Titik utama penyebab keterlambatan yang terukur lebih banyak bersumber pada penjadwalan dan koordinasi kunjungan serta kesediaan pelanggan, sementara panjangnya alur penggantian suku cadang menimbulkan waktu tunggu yang sebagian tidak tertangkap dalam pencatatan, terutama pada pekerjaan perbaikan dan instalasi yang memiliki kompleksitas teknis tinggi.

Penerapan metode Six Sigma dengan pendekatan DMAIC menunjukkan bahwa kapabilitas proses layanan purna jual PT XYZ berada pada tingkat menengah dengan level sigma 3,19 dan belum berada dalam kondisi terkendali secara statistik, karena masih terdapat enam periode yang berada di luar batas kendali. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa keterlambatan paling banyak terjadi pada pekerjaan perbaikan dan instalasi (91,72%) serta terkonsentrasi pada beberapa wilayah operasional utama. Akar penyebabnya bersifat multifaktor,

terutama penjadwalan kunjungan yang masih manual, keterbatasan kapasitas teknisi pada periode sibuk, kesediaan pelanggan, serta panjangnya alur penggantian suku cadang yang sebagian keterlambatannya tidak tertangkap akibat praktik pencatatan dua SPK. Dengan demikian, metode Six Sigma terbukti mampu mengukur kinerja proses sekaligus mengidentifikasi penyebab utama keterlambatan layanan secara sistematis dan berbasis data.

Usulan perbaikan kualitas layanan purna jual yang dirumuskan berdasarkan metode Six Sigma diarahkan pada penyederhanaan dan penyatuan pencatatan alur penanganan SPK yang memerlukan penggantian suku cadang, penetapan standar waktu penyelesaian berdasarkan jenis pekerjaan, pengelolaan persediaan suku cadang yang lebih baik, penyesuaian jumlah dan penjadwalan teknisi dengan beban kerja, serta penerapan pemantauan kinerja layanan secara berkala. Penyatuan pencatatan ke dalam satu SPK tidak hanya memangkas waktu tunggu, tetapi juga membuat keterlambatan yang selama ini tersembunyi menjadi terukur dan terkendali. Usulan perbaikan tersebut diprioritaskan pada jenis pekerjaan perbaikan dan instalasi serta produk dengan tingkat keterlambatan tertinggi, sehingga diharapkan dapat menurunkan tingkat keterlambatan dan meningkatkan kapabilitas proses layanan purna jual perusahaan secara berkelanjutan.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam pelaksanaannya, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang di mana tidak dimaksudkan untuk melemahkan hasil penelitian, melainkan menjadi ruang pengembangan bagi penelitian selanjutnya. Keterbatasan-keterbatasan ini dapat dijelaskan seperti berikut:

1. Analisis kuantitatif bertumpu pada data sekunder penyelesaian SPK, sedangkan wawancara terbatas pada pihak internal perusahaan, sehingga penelitian belum mencakup persepsi pelanggan secara langsung. Selain itu, pengukuran lama penyelesaian bertumpu pada *lead time* per SPK, sedangkan pekerjaan yang memerlukan penggantian suku cadang kerap dicatat melalui dua SPK terpisah, sehingga sebagian waktu tunggu pengadaan tidak terekam dan besarnya keterlambatan pada pekerjaan bersparepart berpotensi lebih tinggi daripada yang tercatat.

2. Ruang lingkup penelitian dibatasi pada dua *brand*, yaitu Neorest dan Franke, dalam periode satu tahun, yaitu Januari sampai dengan Desember 2025, sehingga hasil penelitian belum tentu menggambarkan kondisi seluruh *brand* maupun periode pengamatan yang lebih panjang.
3. *Defect* dalam penelitian ini difokuskan pada keterlambatan waktu penyelesaian SPK yang melebihi lima hari, sehingga belum mempertimbangkan dimensi kualitas layanan lainnya.
4. Pengelompokan kategori layanan dilakukan berdasarkan deskripsi keluhan yang tercatat pada data SPK, sehingga memungkinkan adanya keterbatasan dalam proses klasifikasinya.
5. Penelitian ini difokuskan sampai pada tahap perumusan usulan perbaikan dan rancangan pengendalian, sehingga belum mencakup tahap implementasi serta evaluasi dampak perbaikan secara langsung.

5.3 Saran

Berdasarkan simpulan dan keterbatasan penelitian di atas, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan, baik saran praktis bagi perusahaan maupun saran teoritis bagi pengembangan penelitian selanjutnya.

5.3.1 Saran Praktis

Bagi PT XYZ, beberapa saran praktis yang dapat diterapkan adalah sebagai berikut.

1. Menyederhanakan alur penanganan SPK yang memerlukan penggantian suku cadang, antara lain dengan menggunakan satu SPK hingga pekerjaan selesai, menggabungkan langkah administrasi (pembuatan dan input *Sales Order* ke SAP serta alur pembayaran), serta menyiapkan penjadwalan pemasangan secara paralel dengan proses administrasi, agar waktu tunggu pada pekerjaan yang membutuhkan komponen dapat ditekan.
2. Menetapkan standar waktu penyelesaian (*Service Level Agreement/SLA*) yang berbeda berdasarkan jenis pekerjaan, mengingat tingkat kompleksitas setiap pekerjaan tidak sama.
3. Meningkatkan pengelolaan persediaan suku cadang melalui peramalan kebutuhan komponen yang sering digunakan, khususnya untuk produk

Neorest dan Franke, agar keterlambatan akibat pemesanan komponen dapat dikurangi.

4. Menyesuaikan ulang jumlah teknisi dan penjadwalan tugas dengan beban kerja, terutama pada bulan dengan volume permintaan yang tinggi serta pada wilayah operasional dengan keterlambatan tertinggi.
5. Menerapkan pemantauan kinerja secara berkala menggunakan peta kendali dan *dashboard monitoring* agar keterlambatan dapat terdeteksi dan ditangani sejak dini.
6. Memprioritaskan upaya perbaikan pada jenis pekerjaan perbaikan dan instalasi serta produk Franke yang memiliki tingkat keterlambatan tertinggi.

5.3.2 Saran Teoritis

Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, beberapa saran untuk penelitian selanjutnya adalah sebagai berikut.

1. Memperluas ruang lingkup penelitian dengan melibatkan seluruh *brand* produk serta periode pengamatan yang lebih panjang agar hasil yang diperoleh lebih komprehensif.
2. Melengkapi data internal dan wawancara pihak perusahaan dengan persepsi pelanggan, misalnya melalui survei kepuasan pelanggan, serta menggunakan satu dokumen pencatatan yang utuh atau penanda waktu antartahap agar durasi penyelesaian yang sesungguhnya dapat terukur secara menyeluruh.
3. Melanjutkan penerapan metode Six Sigma hingga tahap implementasi perbaikan (*improve*) dan pengendalian (*control*), sehingga dampak perbaikan terhadap peningkatan level sigma dan penurunan tingkat keterlambatan dapat diukur secara langsung.
4. Mengembangkan analisis dengan mengkaji dimensi kualitas layanan lain di luar aspek waktu penyelesaian, agar memberikan kontribusi yang lebih luas bagi penerapan metode Six Sigma pada sektor jasa, khususnya layanan purna jual.