

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Setelah melakukan kajian atas berbagai fakta yang telah ditemukan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Ditemukan GAP / selisih antara nilai harapan dan nilai persepsi Konsumen atas kualitas dalam pemenuhan order suku cadang kepada konsumen di PT. DKCMI.
- 2) Ditemukan Kapabilitas Proses dengan sistem *six sigma* (σ) atas kualitas dalam pemenuhan order suku cadang kepada konsumen di PT. DKCMI masih dalam *range* 2,70 hingga 2,80 yakni berada dalam kelompok rata-rata industri Indonesia, cukup jauh untuk mencapai level *6-Sigma* Industri kelas dunia.
- 3) Berbagai faktor penyebab ditemukan dalam *Man, Machine, Material, Method, Measurement* dan *Environment*. Namun faktor *Man/Manusia* lebih dominan.

6.2. Saran dan Rekomendasi

Setelah melakukan proses perbaikan di divisi *product support* yang menaungi *department Parts Planning*, maka dapat disimpulkan beberapa poin saran dan rekomendasi sebagai berikut :

- 1) Melanjutkan perbaikan pada proses pemenuhan order suku cadang yang lebih cepat dan mudah sehingga konsumen merasa lebih nyaman dengan tanpa mengesampingkan aspek yang bisa merugikan perusahaan. Khususnya pada aspek peningkatan keterampilan karyawan yang berinteraksi secara langsung dengan konsumen.
- 2) Penyederhanaan process pemenuhan order suku cadang dengan mengubah sistem sentralisasi menjadi desentralisasi, dan ini memerlukan komitmen dan persetujuan *top management* karena melibatkan *cross* divisi.
- 3) Perlunya pembuatan standar *layout* kantor khususnya bagian yang berhubungan dengan pemenuhan order suku cadang di *front line*, sehingga Konsumen yang berbelanja suku Cadang menjadi lebih nyaman.
- 4) Peningkatan fungsi kontrol di level menengah di level Cabang dengan menempatkan *Parts Department Head* di bawah *Branch Manager*.
- 5) Melakukan pengembangan penelitian DMAIC pada semua bagian di PT. DKCMI karena pada dasarnya proses pemenuhan order suku cadang melibatkan banyak proses yang juga berada di bagaian / *department* lainnya.