

## **BAB IV**

### **TUGAS KHUSUS KERJA PRAKTEK**

#### **4.1 Pendahuluan Tugas Khusus**

##### **4.1.1 Latar belakang**

Latar belakang laporan kerja praktek ini berfokus pada PT Integral Motor Indonesia (IMI) yang merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang otomotif. Perusahaan ini telah beroperasi sejak 2020.

Produk yang dipasarkan oleh PT IMI merupakan produk motor listrik atau e-motor, tidak hanya berfokus pada daerah Surabaya Raya saja, PT IMI membuka peluang menguasai pangsa pasar di Jawa Timur dengan mengusung United E-motor sebagai produk unggulannya. PT IMI memiliki ambisi bahwa produknya dapat digunakan oleh semua kalangan dari menengah ke bawah hingga kalangan atas. Selain itu PT IMI memberikan kontribusi untuk pelanggan yaitu aftersales yang terjamin perusahaan memberikan garansi hingga 5 tahun serta home service dimana pun lokasi unit akan segera dikirimkan tim teknisi ke lokasi pelanggan.

Untuk mempertahankan kepercayaan dan loyalitas pelanggan PT IMI memberikan sebuah referral kepada pelanggan yang dapat diterima oleh pelanggan saat pelanggan membawa pelanggan baru untuk membeli produk dari United E-motor, selain dengan aftersales yang terjamin dengan menggunakan metode referral sendiri dapat membantu perusahaan untuk menambah rasa loyalitas dan kepercayaan dari pelanggan.

Selain mengenai pelayanan dari produk yang disediakan oleh PT IMI, kesempurnaan ataupun kesehatan unit yang akan dikirimkan oleh PT IMI ke pelanggan adalah hal utama bagi perusahaan untuk menambah rasa kepercayaan pelanggan terhadap PT IMI, dengan penggunaan QC tahap kedua dari PT IMI setelah barang dari gudang merupakan sebuah usaha yang dilakukan oleh PT IMI untuk memberikan kepuasan terhadap unit yang akan diterima oleh pelanggan. Selain itu PT IMI berupaya untuk tidak melakukan sistem inden ataupun pelanggan harus menunggu untuk penerimaan unitnya hingga melebihi 1 bulan, sebagai bentuk bahwa PT IMI sangat serius dengan produk United yang telah berdiri selama

30 tahun lamanya. Namun, dalam proses distribusi, terlepas dari upaya maksimal perusahaan yang telah sesuai dengan prosedur standar yang ketat, masih terdapat unit yang memiliki minus ataupun kecacatan dalam produksi. Penyebab kecacatan produk sendiri disebabkan oleh beberapa faktor, termasuk sumber daya manusia, lingkungan, serta proses distribusi yang terjadi. Untuk memasikan unit yang akan di kirimkan ke tangan pelanggan sesuai dengan standart kualitas dan mendapatkan ketepatan waktu dalam pengiriman unit perlu diadakan pengendalian kualitas yang tepat dan cepat sehingga kepuasan pelanggan terhadap produk terpenuhi.

United E-motor sendiri memiliki produk dengan beberapa spesifikasi yang hampir mirip akan tetapi memiliki setiap produk yang ada memiliki QC yang berbeda-beda mulai dari betuk body, warna cat, kelistrikan, hingga baterai. Dengan adanya perbedaan yang signifikan tersebut membuat proses QC harus dilakukan secara teliti untuk memastikan produk yang diterima oleh pelanggan dalam kondisi maksimal.

Pengaturan waktu dalam distribusi produk merupakan salah satu masalah yang harus diatasi secara efektif oleh PT IMI. Dalam konteks ini, laporan kerja praktek ini akan berfokus pada proses distribusi dari perusahaan, khususnya alur proses dari unit, karena proses distribusi memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Metode yang akan digunakan dalam laporan kerja praktek ini adalah *Standart Operating Procedure* (SOP) yang memiliki tujuan untuk memonitor dan mengendalikan aluur dari produksi, mengidentifikasi penyebab waktu distribusi yang macet, serta mencari solusi terbaik untuk mengurangi persentase keterlambatan pengiriman produk ke tangan pelanggan.

#### **4.1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat keterlambatan dalam proses pengiriman PT IMI selama periode Juli-Agustus?
2. Apa penyebab utaman tercadinya keterlambatan distribusi produk di PT IMI?
3. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk mengurangi tingkat keterlambatan produk dalam proses distribusi di PT IMI?

### 4.1.3 Tujuan

Dengan rumusan masalah yang telah di bahas, adapun tujuan kerja praktek ini sebagai berikut

1. Mengevaluasi dan mengidentifikasi tingkat keterlambatan proses pengiriman pada periode Juli-Agustus
2. Untuk menganalisis dan mengidentifikasi penyebab utama keterlambatan distribusi di PT IMI
3. Untuk merancang dan merekomendasikan upaya perbaikan dan pengendalian yang dapat mengurangi angka keterlambatan dalam pengiriman ke pelanggan PT IMI, sehingga mendapatkan kepuasan pelanggan yang maksimal.

### 4.1.4 Batasan Masalah

Agar penelitian dapat lebih terarah dan sejalan, maka adapun batasan masalah sebagai berikut

1. Penelitian dilakukan di PT Integral Motor Indonesia
2. Penelitian berfokus pada proses distribusi dari United E-Motor
3. Penelitian menggunakan metode *Standard Operating Procedure* (SOP)

### 4.1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika pada BAB IV Tugas Khusus Kerja Praktek sebagai berikut.

- Bagian 4.1 berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan, batasan masalah, serta ditutup oleh sistematika penulisan.
- Bagian 4.2 berisikan landasan teori yang berkaitan dengan topik yang diambil. Dasar-dasar teori digunakan untuk mendukung penyelesaian masalah.
- Bagian 4.3 berisikan metode penelitian, dimana pada bagian ini akan dijelaskan langkah-langkah penelitian mulai dari proses awal hingga akhir.  
Bagian 4.4 berisikan tentang pengumpulan dan pengolahan data. Pada bagian ini data diolah dengan metode *Standard Operating Procedure* (SOP) untuk mengetahui penyebab dari keterlambatan distribusi produk.
- Bagian 4.5 berisikan tentang hasil pengolahan data yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya.

- Bagian 4.6 berisikan tentang kesimpulan serta saran yang dapat diambil dari keseluruhan proses mulai latar belakang hingga proses analisa data.

## 4.2 Landasan Teori

### 4.2.1 *Lean*

*Lean* ialah filosofi manufaktur yang dikembangkan oleh Toyota Motor Corporation, yang bertujuan untuk mempercepat *Lead Time*, di mulai dari menerima order hingga pembayaran, dengan menghapus segala bentuk dari pemborosan dalam proses serta meningkatkan nilai tambah bagi pelanggan dengan proses yang mengalir. *Lean* sendiri merupakan suatu upaya untuk terus menerus menghilangkan pemborosan dan meningkatkan nilai tambah produk (barang dan /atau jasa) untuk memberikan sebuah penilaian lebih dari pelanggan (*customer value*). Tujuan *lean* sendiri adalah meningkatkan *customer value*, melalui peningkatan yang tiada henti dari rasio antara nilai tambah terhadap pemborosan (Gaspers.V & Fontana.A. 2011). Rasio nilai tambah perusahaan-perusahaan Jepang sekitar 70%, perusahaan-perusahaan terbaik di Amerika Utara (Amerika Serikat dan Kanada) sekitar 45%, dan perusahaan terbaik di Indonesia baru sekitar 25%. Suatu perusahaan dapat dianggap *lean* apabila rasio antara nilai tambah terhadap waste mencapai minimum 30%. (Anggraini, W, 2020). *Lean* dapat diartikan suatu pendekatan sistemik dan sistematis dengan tujuan untuk mengidentifikasi dan menghilangkan pemborosan atau aktivitas-aktivitas yang tidak bernilai tambah melalui peningkatan secara terus-menerus dengan cara mengalirkan produk (material, proses pengerjaan, *output*) dan informasi dengan tujuan mengejar keunggulan dan kesempurnaan.

*Lean* yang diterapkan pada keseluruhan perusahaan disebut sebagai *Lean Enterprise*. *Lean* yang diterapkan pada proses produksi disebut sebagai *Lean Manufacturing*, dan *Lean* yang diterapkan dalam bidang jasa disebut *Lean Service*. Terdapat lima prinsip dasar *lean*:

- a) Mengidentifikasi nilai produk (barang dan/atau jasa) berdasarkan perspektif pelanggan, dimana pelanggan menginginkan produk berkualitas superior, dengan harga yang kompetitif dan penyerahan yang tepat waktu.

- b) Mengidentifikasi *value stream process mapping* (pemetaan proses pada *value stream*) untuk setiap produk.

Catatan:

Kebanyakan manajemen perusahaan industri di Indonesia hanya melakukan pemetaan proses bisnis atau proses kerja, bukan melakukan proses pemetaan produk. Hal ini berbeda dengan pendekatan *lean*.

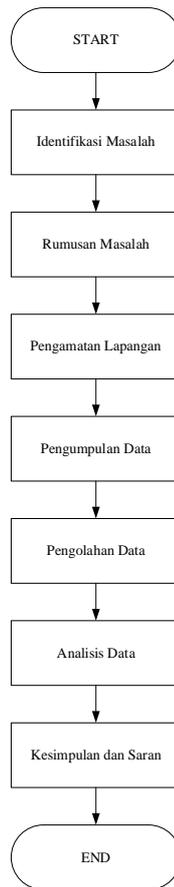
- c) Menghilangkan pemborosan yang tidak bernilai tambah dari semua aktivitas sepanjang proses *value stream* itu.
- d) Mengorganisasikan agar material, informasi, dan produk itu mengalir secara lancar dan efisien sepanjang proses *value stream* menggunakan sistem tarik.
- e) Terus-menerus mencari berbagai teknik dan alat peningkatan untuk mencapai keunggulan dan peningkatan terus-menerus.

#### **4.2.2 Standard Operating Procedure (SOP)**

Menurut M.Budiharjo (2014:7) dalam buku panduan praktis menyusun SOP (Standard Operating Procedure) adalah sebuah perangkat lunak yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau produk kerja tertentu. Prosedur kerja yang bersifat tetap, rutin serta tidak berubah-ubah. Serta prosedur kerja tersebut di bakukan menjadi sebuah dokumen tertulis yang jelas adanya (Budiharjo.M, 2014). Serta menurut Annie Sailendra mengemukakan memberikan batasan SOP merupakan sebuah panduan proses kerja yang harus di laksanakan setiap elemen perusahaan atau instansi. (Sailendra. A, 2015). Purnamasari mengemukakan SOP adalah prosedur kerja yang dibuat dengan detail dan terperinci yang ditujukan untuk semua karyawan dengan tujuan melaksanakan pekerjaan sebaik-baiknya selaras dengan visi, misi, serta tujuan dari suatu perusahaan, instansi, atau lembaga (Purnamasari, 2015).

dari pengertian di atas dapat diartikan bahwa SOP merupakan bagian penting dari perusahaan, perumusan SOP menjadi relevan karena sebagai tolok ukur dalam menilai efektivitas dan efisiensi kerja karyawan. Secara konseptual prosedur dapat diartikan sebagai langkah untuk menjalankan instruksi-instruksi secara logis untuk menuju pada suatu proses untuk mencapai tujuan.

### 4.3 Metodologi Penelitian



**Gambar 4.1** Diagram penulisan penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data berdasarkan angka dan statistik. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengukur, menganalisis, dan menginterpretasikan data numerik yang terkait dengan variabel penelitian.

Dalam penelitian ini, metode penelitian kuantitatif digunakan untuk mengumpulkan data mengenai tingkat keterlambatan dalam proses distribusi di PT IMI. Pendekatan kuantitatif dipilih karena cocok untuk mengukur variabel-variabel ini secara objektif dan akurat.

Metode penelitian ini juga melibatkan penggunaan metode SOP sebagai alat analisis utama. SOP digunakan untuk memonitor dan mengendalikan alur distribusi produk. Melalui pendekatan penelitian kuantitatif dan penggunaan SOP, penelitian ini akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang alur produk,

mengidentifikasi penyebab keterlambatan, serta merancang tindakan antisipasi yang tepat. Dengan demikian, metode penelitian ini akan membantu PT IMI untuk mengoptimalkan proses.

#### **4.4 Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilaksanakan selama periode 30 hari di PT Integral Motor Indonesia. Selama periode tersebut, dilakukan pengamatan dan pengukuran terhadap setiap produk-produk yang masuk dan keluar dari PT IMI. Setiap harinya, terjadi pengiriman produk sebanyak 5-8 unit dengan total pada periode Juli-Agustus mencapai 136 unit produk United E-motor yang dikirim ke pelanggan.

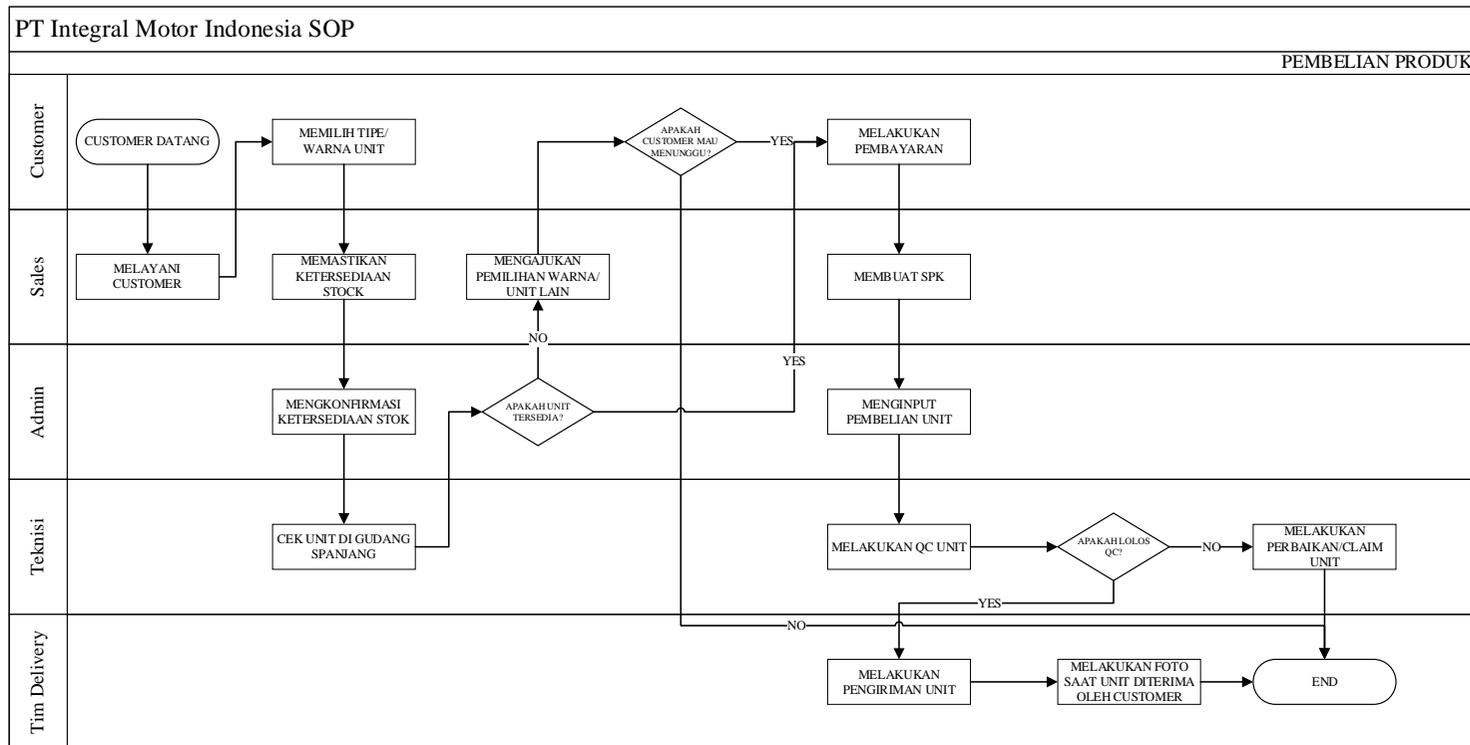
PT IMI mengambil unit yang akan didistribusikan kepada PT Terang Dunia Internusa (PT TDI). PT TDI merupakan produsen dari United E-Motor dimana pengiriman akan dilakukan langsung yang berpusat dari Curug, Bogor dan selanjutnya menuju gudang PT IMI yang berada di Sepanjang, Sidoarjo.

PT IMI sangat menjaga hubungan dengan PT TDI untuk mendapatkan kepercayaan dari PT TDI terhadap distribusi yang dilakukan oleh PT IMI, selain itu PT IMI juga memperlakukan dan menjaga komunikasi dengan karyawannya untuk mendapatkan suasana bekerja yang nyaman. Selain itu PT IMI juga membangun komunikasi yang baik dengan perusahaan swasta maupun negeri dengan tujuan untuk memperoleh penjualan secara banyak ataupun biasa disebut pengadaan unit.

Pengumpulan data dilakukan dengan mengidentifikasi jenis keterlambatan yang mungkin terjadi pada produk. Jenis keterlambatan yang diamati meliputi kecacatan produk, adanya problem pada pengiriman unit, penjadwalan yang kurang tepat, varian warna yang tidak tersedia, dan penungguan PO dari leasing. Setiap jenis keterlambatan ini dicatat dan dianalisis secara terpisah untuk menentukan tingkat keparahannya.

Data yang terkumpul selama periode pengumpulan akan diolah dan dianalisis menggunakan metode SOP untuk dapat dilakukan monitor perubahan dalam proses alur distribusi dan mengidentifikasi penyimpangan dari standar yang telah ditetapkan. Hasil analisis ini akan digunakan untuk mengidentifikasi penyebab

keterlambatan, merancang tindakan perbaikan, dan meningkatkan proses kualitas dan distribusi produk secara cepat dan efisien bagi pelanggan. Dengan demikian, pengumpulan dan pengolahan data ini merupakan langkah kunci dalam upaya meningkatkan kualitas alur dan distribusi di PT. IMI. Data primer yang diperoleh selama proses magang sebagai berikut.



**Gambar 4.2** Bagan SOP Pembelian PT IMI

Gambar 4.2 menampilkan **bagan Standard Operating Procedure (SOP) pembelian unit di PT IMI** yang menggambarkan alur proses dari awal hingga akhir saat pelanggan melakukan pembelian produk motor listrik United E-Motor. Berikut detail penjelasan tiap proses dalam SOP tersebut:

### 1. **Kedatangan Pelanggan**

Proses dimulai ketika pelanggan datang ke showroom PT IMI dengan tujuan untuk melihat atau membeli unit motor listrik yang tersedia. Pada tahap ini, sales akan menyambut pelanggan dengan ramah dan profesional sebagai bentuk pelayanan prima perusahaan.

### 2. **Pemilihan Tipe dan Warna Unit**

Sales akan mendampingi pelanggan dalam memilih tipe unit motor listrik beserta warna yang tersedia sesuai dengan preferensi dan kebutuhan pelanggan. Pemilihan dilakukan dengan menunjukkan display unit serta menjelaskan spesifikasi detail dari tiap tipe.

### 3. **Konfirmasi Ketersediaan Stok Unit**

Setelah pelanggan menentukan pilihan unit dan warna, sales melakukan pengecekan ketersediaan stok di sistem inventori atau menghubungi bagian gudang untuk memastikan unit tersebut tersedia dan siap untuk diproses lebih lanjut.

### 4. **Pembuatan Surat Pemesanan Kendaraan (SPK)**

Jika unit tersedia, sales akan membuat SPK sebagai dokumen resmi pemesanan unit. SPK mencakup data detail pelanggan, tipe dan warna unit, harga, serta metode pembayaran yang dipilih (cash atau leasing).

### 5. **Persetujuan dan Verifikasi Administrasi**

SPK yang telah dibuat akan diverifikasi oleh bagian administrasi untuk memastikan data sudah benar dan lengkap. Pada tahap ini, administrasi juga akan mengecek kelengkapan dokumen leasing jika pembelian dilakukan secara kredit.

### 6. **Koordinasi dengan Gudang**

Setelah administrasi selesai melakukan verifikasi, bagian administrasi akan menginformasikan ke tim gudang untuk mempersiapkan unit yang akan dikirim atau diserahkan kepada pelanggan. Proses ini melibatkan pengecekan ulang kondisi unit di gudang untuk memastikan tidak ada kerusakan.

#### **7. Finalisasi Pembayaran**

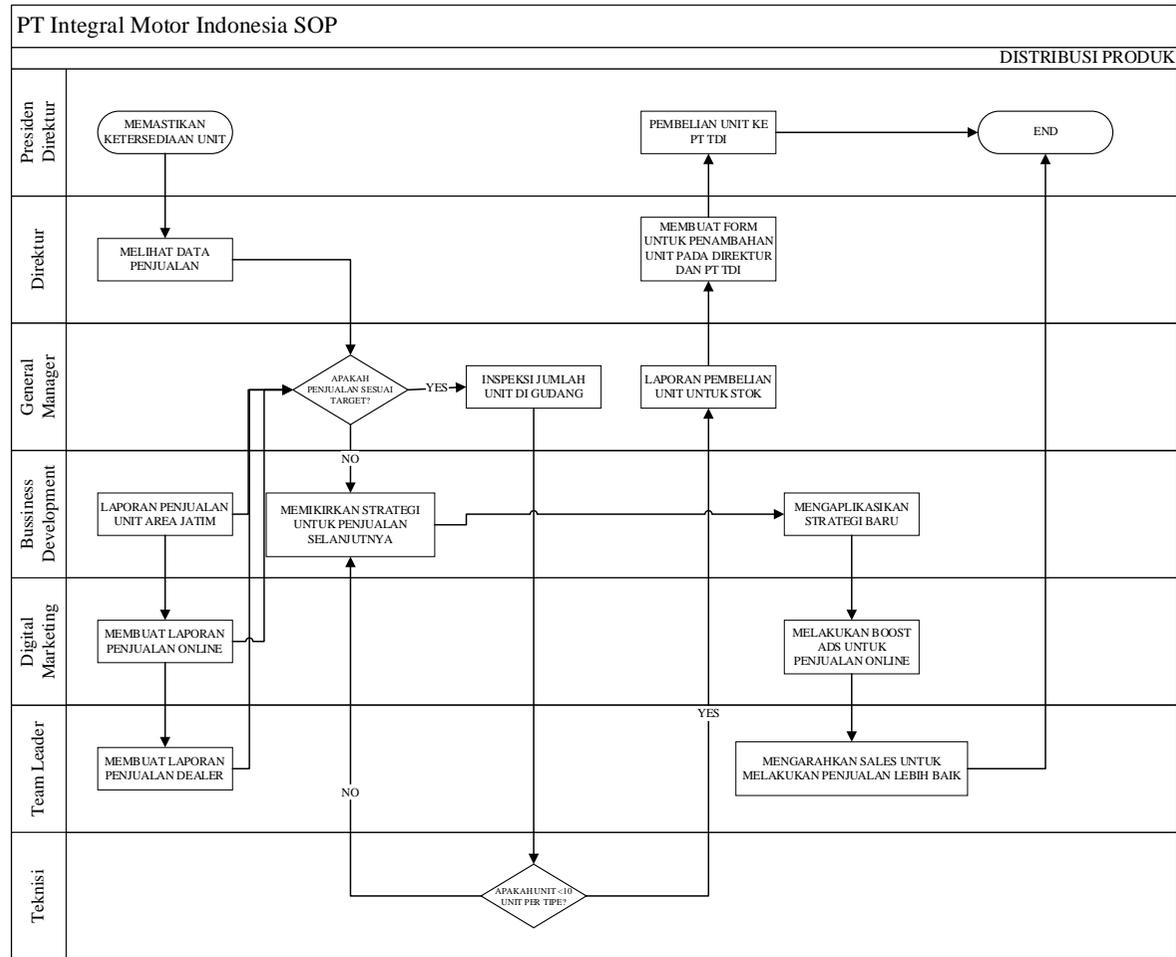
Pelanggan melakukan pembayaran sesuai metode yang dipilih. Jika cash, dilakukan pelunasan di kasir showroom. Jika leasing, maka leasing akan melakukan pembayaran ke pihak PT IMI setelah dokumen leasing selesai diproses.

#### **8. Serah Terima Unit kepada Pelanggan**

Setelah pembayaran selesai, unit akan diserahkan kepada pelanggan beserta kelengkapan surat-surat kendaraan dan garansi produk. Sales melakukan briefing singkat kepada pelanggan terkait cara penggunaan, perawatan dasar, serta layanan after sales yang disediakan oleh PT IMI.

#### **9. Proses Selesai**

Transaksi pembelian dinyatakan selesai setelah unit diterima pelanggan dalam kondisi baik dan pelanggan mendapatkan penjelasan lengkap terkait produk



Gambar 4.3 Tabel SOP Distribusi Produk

Gambar 4.3 menampilkan **Tabel SOP Distribusi Produk di PT IMI**, yaitu prosedur standar yang mengatur kebijakan distribusi unit motor listrik dari gudang ke pelanggan dengan pengendalian ketersediaan stok yang optimal. Berikut penjelasan detail tiap poin dalam SOP distribusi ini:

1. **Monitoring Stok Harian**

Tim gudang melakukan pengecekan jumlah stok unit setiap hari untuk memastikan semua tipe unit memiliki ketersediaan yang memadai. Pengecekan ini dilakukan menggunakan sistem inventori dan juga secara fisik di gudang (stock opname harian).

2. **Batas Minimum Stok (Minimum Stock Level)**

SOP menetapkan bahwa jika stok unit di gudang **kurang dari 10 unit per tipe**, maka tim gudang wajib segera melaporkan ke bagian purchasing atau admin distribusi untuk melakukan reorder (pengambilan ulang unit) dari principal atau supplier. Kebijakan ini bertujuan agar unit selalu tersedia saat ada permintaan mendadak dari pelanggan.

3. **Pengajuan Pembelian ke Principal**

Jika stok mencapai batas minimum, admin distribusi akan membuat pengajuan pembelian atau pengambilan unit ke principal, yaitu PT Terang Dunia Internusa (PT TDI), selaku produsen United E-Motor di Bogor. Proses pengajuan meliputi:

- Penyusunan list kebutuhan unit
- Pembuatan Purchase Order (PO)
- Pengiriman PO ke principal melalui email resmi

4. **Konfirmasi Pengiriman dari Principal**

Setelah PO dikirim, principal akan memberikan konfirmasi jadwal pengiriman unit ke gudang PT IMI di Sepanjang, Sidoarjo. Admin distribusi mencatat jadwal pengiriman untuk disesuaikan dengan perencanaan distribusi ke pelanggan.

5. **Penerimaan Unit di Gudang PT IMI**

Ketika unit tiba di gudang, tim gudang melakukan **Quality Control (QC)**

**pertama** untuk memastikan unit dalam kondisi baik tanpa cacat produksi. QC meliputi pengecekan fisik & kelengkapan part.

#### 6. **Pencatatan dan Update Stok di Sistem**

Unit yang sudah diterima dan lolos QC akan dicatat ke dalam sistem inventori perusahaan oleh admin gudang. Data ini menjadi acuan bagi sales dalam menawarkan produk kepada pelanggan.

#### 7. **Proses Distribusi Unit ke Pelanggan**

Ketika ada SPK dari pelanggan, unit akan diambil dari gudang berdasarkan data stok yang sudah update. Sebelum dikirim, unit akan dilakukan **QC tahap kedua** sebagai prosedur standar untuk memastikan kondisi unit benar-benar layak kirim.

#### 8. **Pengiriman Unit dan Serah Terima ke Pelanggan**

Tim pengiriman akan mengantar unit ke alamat pelanggan sesuai jadwal yang sudah diatur oleh admin distribusi. Proses ini disertai dengan dokumen serah terima unit yang ditandatangani oleh pelanggan sebagai bukti distribusi selesai.

### 4.5 **Analisa Data**

Berdasarkan keterangan aktivitas di atas proses yang dilakukan oleh perusahaan telah tertata dengan rapi dengan progres yang bertujuan untuk menambah nilai tambah dari produk yang akan di distribusikan. Dengan data yang diperoleh perusahaan akan memberikan banyak *waste* dimana dari estimasi pengiriman yang seharusnya dapat dilakukan pada hari yang sama akan tetapi pada alur yang terjadi di lapangan membuktikan bahwa alur proses tidak dapat melakukan pengiriman pada hari yang sama, dikarenakan memiliki batas waktu proses QC yang terlampaui lama yaitu hingga 2 hari kerja dimana waktu ini dapat menjadikan *image* dari perusahaan akan tercoreng akibat waktu tunggu dalam distribusi yang bisa dibilang sedikit lebih lama. Selain itu dimana waktu yang diberikan oleh perusahaan pada tiap proses terlalu berlebihan yang membuat waktu yang digunakan menjadi terbuang sia-sia. Serta keterlambatan dalam ketersediaan stock yang membuat pelanggan tidak jadi membeli produk karena pengambilan unit dari PT TDI selaku produsen unit juga akan menjadi problem dalam laju distribusi

perusahaan yang dimana perusahaan seharusnya menyiapkan ketersediaan stok untuk membangun rasa kepercayaan pelanggan untuk *repeat order*(RO) atau pengulangan pembelian unit dari PT IMI. Oleh karena itu tingkat perbaikan dalam alur distribusi perusahaan harus dilakukan perbaikan untuk hal tersebut selain itu perusahaan harus memastikan ketersediaan stock terlebih apabila perusahaan mengikuti sebuah *event* ataupun pameran tertentu yang dapat mengambil atensi masyarakat untuk memberi produk mereka, selain itu perusahaan juga harus memastikan laju distribusi tetap tertata rapi untuk mengoptimalkan waktu yang terlalu berlebih dalam melakukan aktivitas.

Proses yang telah dilalui oleh perusahaan bisa terbilang lama dimana para pelanggan harus menunggu kurang lebih 2 hari untuk mendapatkan unit mereka sejak pembelian, dimana hal ini juga menjadi pertimbangan untuk pelanggan dalam membeli karena ketersediaan unit yang lama. Tidak hanya itu penggunaan QC saat orderan telah masuk sangat membuang waktu dimana saat produk yang tidak tersedia ataupun produk yang tersedia akan tetapi kondisi tidak sempurna akan memakan waktu tunggu lagi untuk pelanggan dan akan menjadi *waste time* saat proses distribusi.

## **4.6 Penutup**

### **4.6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan pemaparan pada bab sebelumnya, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut.

1. Di PT Integral Motor Indonesia (IMI), terdapat beberapa jenis keterlambatan yang disebabkan oleh unit atau produk tidak tersedia, kecacatan produk saat QC dijalankan, serta produk tidak sesuai dengan standart yang ditentukan dengan hal tersebut pada periode Juli-Agustus tercatat sebanyak 37 unit dari 136 unit terlambat untuk dilakukan distribusi.
2. Keterlambatan dalam distribusi disebabkan oleh lamanya waktu setiap aktivitas yang terjadi pada proses perusahaan membuat keterlambatan yang terjadi, serta ketersediaan stock yang tidak dapat mencukupi permintaan pelanggan, dan proses QC yang masih terbilang mendadak saat adanya orderan membuat laju distribusi menjadi terhambat

3. Penggunaan Value Steam Models membuat perusahaan dapat mengetahui lebih progres apa saja yang harus dilakukan serta ditepatkan dimana progres tersebut agar laju distribusi tetap lancar dan dapat memberikan trust dari pelanggan yang sebelumnya pengiriman terjadi pada hari ke-2 setelah pembayaran.

#### **4.6.2 Saran**

Saran yang dapat diberikan peneliti untuk perusahaan adalah:

1. Menjamin ketersediaan stok setiap produk untuk menghindari keterlambatan pemenuhan pesanan.
2. Menghilangkan proses QC mendadak saat order masuk dan menggantinya dengan QC saat barang tiba di gudang, sehingga waktu tunggu pelanggan dapat dipersingkat dan tingkat kepuasan meningkat.
3. Mengoptimalkan alur SOP distribusi agar proses lebih efisien dan perusahaan mampu menjaga loyalitas pelanggan melalui pengiriman yang cepat dan tepat waktu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, W. (2020). *Penerapan lean manufacturing untuk mengurangi waste dalam proses produksi*. Jurnal Teknik Industri, 21(1), 45–52.
- Budiharjo, M. (2014). *Panduan praktis menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Gaspersz, V., & Fontana, A. (2011). *Lean six sigma untuk manufaktur dan jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Purnamasari, N. (2015). *Manajemen operasi: Penyusunan SOP sebagai alat ukur kinerja*. Yogyakarta: Deepublish.
- Sailendra, A. (2015). *Panduan lengkap penyusunan SOP di lingkungan bisnis dan pemerintahan*. Jakarta: Visimedia.