

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil perhitungan dalam penelitian proyek menunjukkan bahwa penerapan layanan *omni-channel* mampu meningkatkan pendapatan perusahaan, sejalan dengan itu *omni-channel* juga mampu meningkatkan kepuasan pelanggan, loyalitas, citra merek dan aliran pendapatan dari saluran lainnya. Dengan adanya layanan baru ini juga diidentifikasi memberikan peluang untuk mencapai efisiensi operasional. Misalnya dengan adanya satu tampilan manajemen *inventory* mampu mengurangi stok pengaman yang seharusnya disiapkan pada masing-masing saluran penjualan saat ini tidak diperlukan lagi. Perusahaan juga memungkinkan memperluas skala ekonomi serta pemanfaatan *omni-channel* ini sekaligus menurunkan biaya-biaya lainnya termasuk biaya tenaga kerja yang berkurang.

Namun, menerapkan kemampuan rantai pasokan baru tidak hanya memangkas biaya, tetapi juga menimbulkan biaya tambahan dan tantangan lainnya. Misalnya, seperti yang telah dibahas sebelumnya bahwa desentralisasi data itu mahal. Semakin kompleks organisasi yang ada, semakin sulit untuk merekayasa ulang bisnis menuju *omni-channel*. Tantangan penting lainnya menunjukkan banyak banyak kesamaan di mana sebuah inovasi bisa menimbulkan biaya baru kedepannya.

Kesimpulannya, ada manfaat pada layanan pemenuhan pelanggan dan kemampuan rantai pasokan masing-masing terkait dengan peningkatan kepuasan dan efisiensi operasional. Namun, ada juga tantangan implementasi dan biaya operasional untuk kapabilitas lainnya, yang menunjukkan bahwa diperlukan keseimbangan untuk mendapatkan hasil maksimal dari model pemenuhan *omni-channel*.

5.2 Saran

Dari kesimpulan yang sudah dijelaskan, penulis memberikan saran terhadap proyek yang telah dibuat dan saran untuk penelitian selanjutnya terhadap PT XYZ:

5. Meningkatkan tujuan strategis perusahaan dan pandangan terhadap pencapaian *omni-channel* yang lebih mendalam sehingga dapat tercipta integrasi di setiap saluran penjualan dengan maksimal.
6. Membuat sistem evaluasi atau KPI untuk mengukur tingkat keberhasilan proyek agar proyek ini bisa berjalan sesuai dengan rencana dan gambaran langkah kerja yang telah dibuat.
7. Mengikuti perkembangan teknologi dan menerapkannya dalam kebutuhan dan kapabilitas perusahaan agar memiliki keunggulan kompetitif untuk tetap dapat memimpin pasar.
8. Meningkatkan keahlian dan pengetahuan karyawan secara periodik dan terus-menerus sehingga dapat mendukung pelaksanaan *omni-channel* dan proses efisiensi yang telah direncanakan.
9. Memperkuat dukungan dari manajemen level atas agar memprioritaskan pengerjaan *omni-channel* ini ke dalam rencana strategis perusahaan paling pertama supaya transformasi digital ini dapat berjalan dengan baik dan selesai tepat pada waktunya
10. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan integrasi terhadap Management Distribution System agar perusahaan memiliki sistem sistem integrasi perusahaan semakin lengkap dari pesanan awal sampai diterima oleh pelanggan.