

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil pengolahan data, maka diperoleh beberapa kesimpulan:

1. Kegiatan pemasaran Pertamax dan Pertamax Plus dapat dilihat dari tahap *processes* dalam diagram SIPOC yang meliputi pemesanan Pertamax dan Pertamax Plus oleh SPBU, pembayaran pada pihak Bank, penerimaan *Sales Order* untuk SPBU, tindak lanjut dari Pertamina dalam bentuk *Delivery Order*, dan pengiriman ke SPBU.

Tingkat keberhasilan pemasaran Pertamax dan Pertamax Plus dapat dilihat dari nilai SQL dan DPMO yang dicapai PERTAMINA dan hasil pengolahan angket. Berikut adalah nilai SQL dan DPMO pengiriman Pertamax dan Pertamax Plus beserta hasil pengolahan angket:

- a. Nilai SQL dan DPMO dalam Kegiatan Pemasaran Pertamax

Nilai sigma (SQL) yang dicapai PT. PERTAMINA (Persero) pada pengiriman Pertamax volume 8.000 liter dilihat dari ketepatan jumlah adalah 4,29 dengan nilai DPMO sebesar 6.239. Nilai sigma (SQL) yang dicapai PT. PERTAMINA (Persero) pada pengiriman Pertamax volume 8.000 liter dilihat dari ketepatan mutu adalah 4,5 dengan nilai DPMO sebesar 2.441. Sedangkan nilai sigma (SQL) yang dicapai PT.

PERTAMINA (Persero) pada pengiriman Pertamax 16.000 liter dilihat dari ketepatan jumlah adalah 4,43 dengan nilai DPMO sebesar 6.288. Nilai sigma (SQL) yang dicapai PT. PERTAMINA (Persero) pada pengiriman Pertamax 16.000 liter dilihat dari ketepatan mutu adalah 4,66 dengan nilai DPMO sebesar 1.365.

b. Nilai SQL dan DPMO dalam Kegiatan Pemasaran Pertamax Plus

Nilai sigma (SQL) yang dicapai PT. PERTAMINA (Persero) pada pengiriman Pertamax Plus volume 8.000 liter dilihat dari ketepatan jumlah adalah 4,34 dengan nilai DPMO sebesar 4.385. Nilai sigma (SQL) yang dicapai PT. PERTAMINA (Persero) pada pengiriman Pertamax Plus volume 8.000 liter dilihat dari ketepatan mutu adalah 4,46 dengan nilai DPMO sebesar 2.819. Sedangkan nilai sigma (SQL) yang dicapai PT. PERTAMINA (Persero) pada pengiriman Pertamax Plus 16.000 liter dilihat dari ketepatan jumlah adalah 4,7 dengan nilai DPMO sebesar 3.413. Nilai sigma (SQL) yang dicapai PT. PERTAMINA (Persero) pada pengiriman Pertamax Plus 16.000 liter dilihat dari ketepatan mutu adalah 4,58 dengan nilai DPMO sebesar 1.108.

c. Berdasarkan hasil pengolahan angket, maka diperoleh beberapa kesimpulan:

- i. Pengiriman bahan bakar khusus (Pertamax dan Pertamax Plus) yang dikirim Pertamina ke SPBU tepat mutu dan tepat tujuan. Akan tetapi, pengiriman bahan bakar khusus ini masih belum tepat waktu dan

tepat jumlah, diduga karena kurangnya armada mobil tangki dan faktor cuaca.

- ii. Pelayanan yang diberikan Pertamina kepada SPBU sudah bagus hanya belum maksimal karena masih ada SPBU yang belum merasa puas akan pelayanan dari Pertamina.

2. Penerapan metode DMAIC Six-Sigma dalam kegiatan pemasaran Pertamina dan Pertamina Plus terlihat pada penggunaan peta kendali p, diagram Pareto, diagram sebab-akibat dan penggunaan tabel yang menghasilkan nilai DPMO dan SQL. Berikut adalah penerapan metode DMAIC-Six Sigma dalam kegiatan pemasaran Pertamina dan Pertamina Plus:

- a. Peta kendali sebelum upaya perbaikan dibuat untuk setiap pengiriman Pertamina dan Pertamina Plus dengan volume 8.000 liter dan 16.000 liter. Berdasarkan peta kendali p yang dibuat, sebagian besar pengiriman Pertamina dan Pertamina Plus berada diluar batas pengendalian.
- b. Hasil penggunaan tabel yang menghasilkan nilai DPMO dan SQL untuk setiap pengiriman Pertamina dan Pertamina Plus ada pada kesimpulan no.1.
- c. Berdasarkan hasil analisis diagram Pareto pada pengiriman Pertamina 8.000 liter, jenis cacat yang menjadi masalah dalam pengiriman Pertamina adalah ketidaksesuaian volume (72%) dan ketidaksesuaian berat jenis (28%). Untuk pengiriman Pertamina 16.000 liter, jenis cacat yang menjadi masalah dalam pengiriman Pertamina adalah ketidaksesuaian volume (82,7%) dan ketidaksesuaian berat jenis (17,3%).

- d. Berdasarkan hasil analisis diagram Pareto pada pengiriman Pertamina Plus 8.000 liter, jenis cacat yang menjadi masalah dalam pengiriman Pertamina adalah ketidaksesuaian volume (61,1%) dan ketidaksesuaian berat jenis (38,9%). Untuk pengiriman Pertamina 16.000 liter, jenis cacat yang menjadi masalah dalam pengiriman Pertamina adalah ketidaksesuaian volume (76,7%) dan ketidaksesuaian berat jenis (23,3%).
 - e. Berdasarkan diagram sebab-akibat pada pengiriman Pertamina dan Pertamina Plus, jenis cacat ketidaksesuaian volume terjadi karena 3 faktor, yaitu lingkungan, pengukuran, manusia. Sedangkan jenis cacat ketidaksesuaian berat jenis terjadi karena 2 faktor yaitu manusia dan lingkungan.
3. Usulan perbaikan yang akan diajukan kepada pihak PT. PERTAMINA (Persero) untuk meningkatkan kegiatan pemasaran Pertamina dan Pertamina Plus adalah sebagai berikut:
 - a. Memberi pengarahan kepada operator agar lebih bertanggung jawab dan teliti, serta pemberian *training* secara rutin kepada operator.
 - b. Mengganti alat ukur yang kurang akurat dengan alat ukur yang memiliki tingkat keakuratan yang tinggi.

5.2 Saran

Beberapa saran yang dapat penulis berikan kepada para pembaca tugas akhir ini adalah:

1. Pihak PERTAMINA hendaknya melakukan perbaikan yang berkelanjutan agar pengiriman Pertamax dan Pertamax Plus dapat tepat waktu, tepat mutu, tepat jumlah, dan tepat tujuan.
2. Pembaca yang tertarik untuk mengembangkan penelitian ini hendaknya melakukan penelitian sampai tahap pengendalian (*control*) agar dapat diketahui apakah perbaikan yang dilakukan dapat meningkatkan nilai SQL dan menurunkan nilai DPMO.

