

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

##### 1. Kualitas Layanan

Berdasarkan hasil analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI), tingkat kepuasan pelanggan terhadap UMKM Cimol, Stik Kentang, dan Otak-Otak berada pada kategori puas dengan nilai CSI sebesar 78,65%. Hasil *Importance Performance Analysis* (IPA) menunjukkan bahwa atribut konsistensi rasa produk dan sikap pelayanan karyawan masih berada pada Kuadran I yang menjadi prioritas utama perbaikan. Konsistensi rasa produk pada dasarnya berkaitan erat dengan ketersediaan bahan baku yang stabil, sehingga perbaikan pada atribut ini tidak dapat dilepaskan dari hasil pengendalian persediaan yang dibahas pada poin ketiga.

##### 2. Peramalan Permintaan

Hasil perbandingan metode peramalan menunjukkan bahwa *Exponential Smoothing* dengan konstanta pemulusan  $\alpha = 0,3$  lebih akurat dibandingkan *Moving Average*, dengan nilai MAD sebesar 18,6, MSE sebesar 532,7, dan MAPE sebesar 19,96%. Hasil peramalan ini menjadi dasar dalam menentukan kebutuhan bahan baku harian, yang selanjutnya digunakan dalam perhitungan EOQ, safety stock, dan ROP pada pengendalian persediaan. Tingkat akurasi peramalan yang diperoleh turut menentukan efektivitas pengendalian persediaan yang dijelaskan pada poin berikutnya.

##### 3. Pengendalian Persediaan

Penerapan EOQ operasional, *safety stock*, dan ROP menghasilkan ukuran pemesanan optimal sebesar 14 kg untuk tepung, 18 kg untuk kentang, dan 9 kg untuk otak-otak. Ketersediaan bahan baku yang terjaga melalui sistem ini mendukung kemampuan UMKM dalam menjaga konsistensi produk dan kelancaran pelayanan, sehingga turut berkontribusi terhadap perbaikan atribut kualitas layanan yang menjadi prioritas pada poin pertama. Dengan

demikian, ketiga hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang saling memengaruhi antara peramalan permintaan, pengendalian persediaan, dan kualitas layanan secara keseluruhan.

## 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

### 1. Kualitas Layanan

UMKM disarankan untuk melakukan standardisasi proses produksi guna menjaga konsistensi rasa produk, serta memberikan pelatihan pelayanan kepada karyawan secara berkala agar lebih sopan dan responsif terhadap pelanggan. Upaya ini akan lebih optimal apabila didukung oleh ketersediaan bahan baku yang konsisten, sebagaimana disarankan pada poin ketiga.

### 2. Peramalan Permintaan

UMKM disarankan untuk menggunakan metode *Exponential Smoothing* sebagai dasar perencanaan produksi harian, serta melakukan evaluasi nilai konstanta pemulusan ( $\alpha$ ) secara berkala sesuai dengan dinamika permintaan yang terjadi. Hasil peramalan yang lebih akurat akan menjadi dasar yang lebih baik bagi penerapan pengendalian persediaan pada poin selanjutnya.

### 3. Pengendalian Persediaan

UMKM disarankan untuk menerapkan sistem *First In First Out* (FIFO), menyesuaikan besaran safety stock khususnya untuk bahan baku yang mudah rusak seperti kentang dan otak-otak, serta mengatur frekuensi pemesanan yang lebih sering dengan kuantitas lebih kecil untuk mengurangi risiko kerusakan bahan. Penerapan saran ini akan lebih efektif apabila didasarkan pada hasil peramalan permintaan yang akurat sebagaimana disampaikan pada poin kedua, sehingga pada akhirnya turut mendukung peningkatan kualitas layanan yang menjadi sasaran pada poin pertama.