

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian melalui proses observasi, wawancara, dan analisis *value chain* yang telah dilakukan terhadap aktivitas-aktivitas yang ada di Yellow Truck, maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Identifikasi aktivitas-aktivitas yang ada di Yellow Truck dimulai dari aktivitas utama (*primary activity*) dan aktivitas pendukung (*supporting activity*). Identifikasi aktivitas primer dilakukan terhadap setiap produk Yellow Truck, dimulai dari identifikasi aktivitas primer pada produk makanan dan minuman yang ada di Yellow Truck. Berikut adalah identifikasi aktivitas primer pada produk yang ada di Yellow Truck :

a. *Inbound logistic*:

- Penerimaan bahan baku yang berasal dari berbagai macam *supplier*, baik itu *supplier* yang berasal dari *parent company* maupun yang berhubungan langsung dengan Yellow Truck.
- Penyimpanan bahan baku yang sudah di terima dari para *supplier* kedalam ruang penyimpanan yang sudah ada di Yellow Truck
- Pengendalian persediaan bahan baku seperti penjadwalan keluar masuknya bahan baku untuk di proses, yang berkaitan juga dengan sistem pemesanan yang ada di Yellow Truck.

b. *Operations*:

- Pengolahan bahan baku menjadi barang jadi mulai dari mengolah bahan baku mentah menjadi bahan baku siap proses, penyimpanan bahan baku siap proses, pengolahan bahan baku menjadi barang jadi, hingga proses *plating*.
- Proses pelayanan yang ada mulai dari konsumen datang, menikmati makanan, sampai konsumen membayar tagihan dan meninggalkan Yellow Truck.

c. *Outbound logistic*:

- Pengendalian persediaan barang jadi yang ada di Yellow Truck seperti kopi bubuk tradisional dan juga *pastry*.

d. *Marketing and sales:*

- Aktivitas pemasaran melalui media sosial seperti promosi melalui *instagram* dan *twitter*.
- Aktivitas pemasaran melalui *event and experience* yang dilakukan untuk meningkatkan *awareness* konsumen.

e. *Service:*

- Pelayanan purna jual yang dilakukan Yellow Truck seperti interaksi dengan konsumen mengenai hidangan yang dinikmati konsumen, menanggapi keluhan konsumen.
- Fasilitas yang di sediakan oleh Yellow Truck seperti ruangan makan dan minum, kasir, parkir, kamar kecil, dan ruangan *no smoking area*.

Selain itu penulis juga melakukan identifikasi aktivitas pendukung yang dibuat untuk mendukung seluruh aktivitas yang ada di Yellow Truck secara keseluruhan. Berikut adalah hasil identifikasi aktivitas pendukung Yellow Truck:

a. *Procurement:*

- Pemilihan bahan baku dari para *supplier* yang memenuhi kriteria yang di tentukan pihak Yellow Truck, yaitu harga, kualitas, *delivery performance*, garansi, dan *order fulfillment*.

b. *Human resource management:*

- *Recruitment* dilakukan oleh Yellow Truck apabila di suatu posisi mengalami kekosongan dan membutuhkan tenaga kerja lebih, iklan lowongan kerja biasanya ada di media sosial, radio dan koran, dengan penerimaan karyawan yang memenuhi standar yang telah di tentukan Yellow Truck.
- Pelatihan karyawan dilakukan *on the job training*, dengan jenis pelatihan *skill and creativity training* dan *cross functional training*.
- Kompensasi yang ada di Yellow Truck berupa gaji, bonus, dan *reward*

c. *Firm infrastructure:*

- Administrasi tugas yang dilakukan seperti pencatatan pembelian bahan baku, pencatatan persediaan bahan baku, dan penjadwalan penerimaan bahan baku.
- Akuntansi aktivitas yang dilakukan seperti rekapitulasi data penjualan, audit keuangan perusahaan, dan juga laporan keuangan terhadap perusahaan.

2. Dari hasil identifikasi aktivitas utama dan aktivitas pendukung, penulis kemudian menentukan aktivitas yang dapat menjadi keunggulan dan kelemahan yang ada pada aktivitas-aktivitas *value chain* yang ada di Yellow Truck. Berikut merupakan aktivitas utama yang menjadi keunggulan yang ada di Yellow Truck:
  - a. *Marketing and Sales*: Yellow Truck memiliki kelebihan dengan pengikut di *instagram* yang paling banyak dibanding para pesaingnya, hal ini dianggap mengurangi biaya pemasaran karena *instagram* gratis untuk memposting iklan-iklan atau even yang akan diadakan. selain itu Yellow Truck juga aktif mengadakan even-even tentang dunia kopi yang lagi marak pada saat ini.
  - b. *Operations*: Walaupun sebagian besar proses pengolahan kopi mulai dari pemilahan biji kopi, *roasting*, dan *grinding* dilakukan di kantor pihak *parent company* perusahaan, tetapi ada juga sebagian proses pembuatan kopi mulai dari *roasting*, *grinding* dan *brewing* dilakukan di *outlet-outlet* dari Yellow Truck. Hal inilah yang menjadi pembeda dan keunggulan tersendiri bagi Yellow Truck dibanding *coffee shop* lainnya.
  - c. *Outbound Logistic*: Yellow Truck menjual produk kopi nusantara hasil dari proses pemilihan biji kopi, *roasting* dan *grinding* yang merupakan produksi dari Yellow Truck sendiri.

Berikut merupakan aktivitas pendukung yang menjadi keunggulan yang ada di Yellow Truck:

- a. *Human Resource Management*: pelatihan yang ada di Yellow Truck Coffee seperti *skill and creativty training* dan *Cross Functional Training*. Pelatihan *skill and creativty training* tersebut dapat memberikan pengetahuan baru dan skill terhadap karyawan dari Yellow Truck sendiri, seperti pembuat kopi dari proses paling awal sampai menjadi siap minum. Sedangkan *Cross Functional Training* melatih karyawan agar dapat mengerjakan pekerjaan lainnya, selain itu juga karyawan berkesempatan untuk memiliki karir di Yellow Truck.
- b. *Procurement*: Yellow Truck dibantu oleh pihak *parent company* perusahaan dalam mendapatkan *supplier*, dan juga *parent company* juga menjadi *supplier* dari produk kopi yang merupakan keunggulan dari Yellow Truck.

Selain aktivitas keunggulan, berikut merupakan aktivitas-aktivitas yang menjadi kelemahan di Yellow Truck :

- a. *Service*: kurangnya fasilitas pendukung seperti ruang tunggu dan antrian yang kurang jelas, ketidaknyamanan di ruangan *no smoking area* karena asap rokok tetap tercium diruangan tersebut dikarenakan tidak ada pembatas antara ruangan *smoking area* dan *no smoking area*, dan tidak ada bagian yang bisa menangani keluhan dari konsumen.
- b. *Procurement*: keterbatasan Yellow Truck dalam memilih *supplier* karena *supplier* sudah di tentukan oleh pihak *parent company* perusahaan, sehingga Yellow Truck tidak dapat mendapatkan harga murah dari *supplier* yang dapat memberikan harga murah dibanding dengan *supplier* yang ada di *parent company*.

3. Berdasarkan hasil analisis keunggulan dan kelemahan aktivitas-aktivitas *value chain* yang ada di Yellow Truck, penulis memberikan usulan perbaikan terhadap aktivitas yang menjadi kelemahan serta usulan tambahan yang bisa jadi keunggulan sendiri nantinya bagi Yellow Truck, berikut merupakan usulan perbaikan dari permasalahan aktivitas yang ada di Yellow Truck:

a. *Service*

- Menambahkan bangku sebagai tempat menunggu dibagian area parkir.
- Menambahkan *speaker* untuk pengumuman panggilan antrian
- Menambahkan *customer service* kedalam struktur organisasi untuk menangani keluhan, kritik , dan saran para pelanggan.
- Membuatkan pintu atau sekat antara *no smoking area* dan *smoking area*, atau juga memindahkan *smoking area* yang ada diruangan sebelumnya ke area bagian luar yang lebih terbuka yang merupakan *smoking area*.

b. *Procurement*

- Mengizinkan Yellow Truck memilih *supplier* apabila mendapat *supplier* yang lebih murah.

- Yellow Truck mendaftarkan *supplier* yang lebih murah ke pihak *parent company* perusahaan.

Usulan tambahan yang bisa jadi keunggulan sendiri nantinya bagi Yellow Truck:

a. *Outbound logistic*:

- Menambahkan variasi dari produk jadi yang ada di Yellow Truck.

b. *Marketing and sales*:

- Admin *instagram* lebih cepat dan tanggap terhadap komentar dan pertanyaan yang ada di kolom komentar *instagram* Yellow Truck.
- Lebih aktif lagi di media sosial lainnya seperti *twitter* dan *website* Yellow Truck sendiri.

## 5.2. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan, penulis menyarankan perusahaan untuk mengutamakan pada perbaikan fasilitas dan komunikasi yang baik antara pihak *parent company* perusahaan dengan Yellow Truck sendiri. Dengan perbaikan fasilitas seperti penambahan bangku, *speaker*, dan memisahkan smoking area dengan no smoking area diharapkan dapat memberikan nilai kenyamanan lebih yang dirasakan oleh para konsumen dari Yellow Truck, dengan tambahan *customer service* kedalam struktur organisasi diharapkan dapat menangani permasalahan keluhan dari para konsumen yang nantinya juga sebagai acuan untuk pelayanan selanjutnya yang dapat memberikan nilai bagi para konsumen, dan yang terakhir perbaikan komunikasi antara pihak Yellow Truck dengan pihak *parent company* dari perusahaan agar bisa mendapatkan *supplier* yang dapat memberikan harga murah dan keuntungan bagi kedua pihak.

## DAFTAR PUSTAKA

### Referensi dari Buku:

- David, F. R. (2011). *Strategic Management: Concepts*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Finch, B. J. (2003). *OperationNow.Com: process, value, and profitability*. McGraw-Hill/Irwin.
- Inder Jit Singh Mann, V. K. (2009). Porter's Generic Strategies And Their Application In Supply Chain Management. 5-11.
- Lee J. Krajewski, L. P. (2007). *Operation Management: Processes and Value Chain*. New Jersey: Prentice Hall.
- Philip Kotler, G. A. (2012). *Principles of Marketing*. New Jersey: Prentice Hall.
- Philip Kotler, K. L. (2012). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Porter, M. (1985). *Competitive Advantage: Creating And Sustaining Superior Performance*. New York: The Free Press.
- R. S. Russel, B. W. (2011). *Operation Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Uma Sekaran, R. B. (2010). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. New York: John Wiley & Sons, Ltd, Publication.

### Referensi dari Jurnal:

- Satyarini, Ria. (2016). Strategi Diferensiasi Sebagai Alat Untuk Memenangkan Persaingan Pada Industri Kreatif di Bandung. Vol, 20, 1.
- Wisdaningrum, Oktavima. (2013). Analisis Rantai Nilai (*Value Chain*) Dalam Lingkungan Internal Perusahaan. Vol. 1, 1.

### Referensi dari Internet:

[www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-industri-kreatif-dan-contohnya](http://www.definisimenurutparaahli.com/pengertian-industri-kreatif-dan-contohnya).

Diakses pada tanggal 10 Desember 2016

<http://www.feb.unpad.ac.id/id/arsip-fakultas-ekonomi-unpad/opini/2198-pilar-pilar-ekonomi-kreatif>. Diakses pada tanggal 10 Desember 2016

<http://www.kemenperin.go.id>. Diakses pada tanggal 10 Desember 2016

<https://www.instagram.com/yellowtruckcoffee>. Diakses pada tanggal 15 Januari 2017

<https://twitter.com/YellowTruckCo>. Diakses pada tanggal 15 Januari 2017