

## ABSTRAK

Saat ini persaingan di dunia bisnis semakin ketat. Dalam menghadapi persaingan tersebut perusahaan harus berusaha semaksimal mungkin untuk terus melakukan peningkatan sehingga dapat terus bersaing dan bertahan dalam dunia bisnis. Peningkatan dalam dunia bisnis tersebut dapat dilakukan dengan cara penilaian, pengukuran dan prioritas perbaikan kinerja secara keseluruhan. Dengan melakukan pengukuran kinerja, perusahaan dapat mengetahui posisi perusahaan saat ini. Selama ini, Ekspedisi UD. Lia Jaya hanya mengukur kesuksesan dari segi *financial* saja. Pengukuran dari segi *financial* tidak bisa mengukur kinerja secara keseluruhan, hal ini dibuktikan dengan penurunan *profit* pada beberapa periode pengukuran. Oleh karena itu, perusahaan perlu melakukan pengukuran dan prioritas perbaikan kinerja secara keseluruhan.

Pengukuran kinerja yang sesuai dengan kondisi perusahaan saat ini adalah pengukuran kinerja logistik yang dimulai dengan visi dan misi perusahaan. Setelah itu, seluruh rangkaian dalam proses bisnis perusahaan digambarkan melalui *value chain*. Berdasarkan visi dan misi perusahaan serta aktivitas-aktivitas logistik kemudian dilakukan analisis SWOT untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, ancaman, dan peluang dari perusahaan. Analisis SWOT digunakan untuk merumuskan strategi yang tepat untuk mencapai visi dan misi perusahaan. Strategi tersebut yang nantinya akan dihubungkan dengan pengukuran kinerja logistik ekspedisi UD. Lia Jaya melalui lima perspektif yaitu Manajemen Sumber Daya Manusia, *Inbound Logistic*, *Outbound Logistic*, *Marketing*, *Customer Service*. Pada tiap-tiap perspektif ditentukan KPI dan targetnya untuk mengukur keberhasilan strategi yang diterapkan. Pada masing-masing perspektif dan KPI ditentukan bobot tingkat kepentingan dengan menggunakan pembobotan *pairwise comparison* yang diselesaikan dengan bantuan *software Expert Choice 2000* berdasarkan tingkat kepentingan dalam kinerja logistik perusahaan.

Periode pengukuran kinerja dilakukan secara periodik setiap 3 bulan. Pada penelitian ini data pengukuran kinerja pada bulan Maret 2011-Februari 2012 sehingga terdapat 4 periode pengukuran. Pengukuran performansi logistik menggunakan *range score* 1-5 untuk mengetahui kondisi kinerja perusahaan saat ini. Pada periode 1 indeks kinerja yang didapat adalah 3,714 dan termasuk baik. Pada periode 2 indeks kinerja mengalami peningkatan menjadi 3,722 dan masih tergolong baik. Pada periode 3 indeks kinerja mengalami penurunan menjadi 3,280 dan tergolong cukup baik. Pada periode 4 indeks kinerja mengalami penurunan kembali menjadi 2,426 dan tergolong kurang baik karena penurunan yang terjadi sangat besar. Oleh karena itu perlu dilakukan pencarian KPI yang harus diperbaiki sehingga dapat mengetahui KPI yang perlu diperbaiki. Prioritas pencapaian KPI yang perlu ditingkatkan adalah jumlah konsumen potensial yang dianalisis, jumlah daerah potensial yang dianalisis, persentase pengambilan barang ke konsumen awal tepat waktu, persentase konsumen yang dapat dilayani, persentase pengiriman barang ke konsumen akhir tepat waktu, peningkatan nilai *omzet*, peningkatan *profit*, persentase *customer retention*, jumlah daerah jangkauan baru, dan jumlah komplain.

Analisis pencapaian KPI yang rendah dianalisis menggunakan *Fault Tree Analysis*. Setelah mengetahui penyebabnya maka perlu dirancang usulan solusi terhadap masalah yang terjadi. Berdasarkan masalah serta usulan perbaikan tersebut, maka dilakukan analisis *Quality Function Deployment* dimana dari analisis tersebut akan dilakukan usulan perbaikan secara rinci (*action plan*). Beberapa *action plan* yang dilakukan adalah mensosialisasikan kebijakan mengenai uang jalan kepada sopir, mengisi dan mengevaluasi *form* jadwal perawatan armada, melakukan pelatihan komputasi yang menunjang pekerjaan staf umum fungsi *marketing*, menetapkan sistem *reward* dan *punishment*, menjalin kerjasama dengan perusahaan ekspedisi lain untuk memenuhi order konsumen, mengisi dan mengevaluasi *form* jadwal pengiriman barang, mengadakan promosi secara *online*, memberikan potongan harga pada *event-event* tertentu, mencari alternatif tempat penjualan *spare part* dengan harga murah, menggunakan ban vulkanisir, membuat program pelayanan *after sales*, memberikan pelatihan kepada karyawan sesuai dengan *job description* yang baru.

**Kata Kunci:** Pengukuran kinerja, aktivitas logistik, *Pairwise Comparison*, *Fault Tree Analysis*, *Quality Function Deployment*.