

ABSTRAK

PT. Nusa Sastratara Utama adalah perusahaan yang memproduksi buku tulis. Semakin ketatnya persaingan membuat PT. Nusa Sastratara Utama harus menetapkan strategi yang tepat untuk dapat bertahan dan bersaing. Untuk itu, PT. Nusa Sastratara Utama perlu melakukan pengukuran pada kinerjanya secara keseluruhan untuk dapat mengetahui bagian-bagian mana saja yang masih memerlukan perbaikan. Pengukuran sebelumnya hanya dilakukan pada efektifitas produksinya saja. Pengukuran yang baik harus lebih menyeluruh pada segala aspek dalam perusahaan.

Pengukuran performansi logistik menggunakan konsep *Balanced Scorecard* yang berawal dari menentukan visi, misi dan strategi perusahaan. Strategi yang tepat sangat membantu dalam menjalankan misi dan pencapaian visi perusahaan. Performansi logistik meliputi beberapa komponen dengan kriterianya masing-masing yaitu *supplier performance* dengan kriteria persentase pengiriman tepat waktu oleh masing-masing *supplier*, rata-rata lama keterlambatan, persentase pengiriman dengan produk baik oleh masing-masing *supplier* dan persentase komplain perusahaan yang mendapat respon dari masing-masing *supplier*. Pada *purchasing performance* kriterianya adalah persentase keterlambatan pengeluaran PO dan persentase stok bahan baku. Pada *material flow management performance* kriteria yang digunakan adalah utilisasi mesin-mesin, efisiensi kerja, persentase bahan baku yang terbuang, persentase cacat dan persentase proses produksi yang terlambat karena kekurangan bahan baku. Pada *transportation performance* kriterianya adalah persentase pengiriman order penjualan tepat waktu sampai di ekspedisi dan persentase pengiriman order penjualan dengan produk baik sampai di ekspedisi. Pada *service performance* kriterianya adalah persentase order yang terkirim sesuai dengan order pelanggan dan persentase komplain yang dilakukan pelanggan. Dari kriteria ditetapkan target dan bobot kepentingan yang mempengaruhi kriteria penilaian dari *scorecard* yang akan dibuat. Selain itu, setiap kriteria dan komponen akan diberikan bobot kepentingan dengan menggunakan *Pairwise Comparison* dari metode *Analytical Hierarchy Process*.

Performansi logistik pada periode III mencapai indeks tertinggi karena ada peningkatan tajam pada *service performance* yang mempunyai bobot terbesar. Secara umum performansi logistik di PT. Nusa Sastratara Utama tergolong cukup baik.

Selanjutnya dari hasil pengukuran performansi logistik diketahui kriteria yang menyebabkan kinerja perusahaan lemah dan perlu diperbaiki. Yang mendapat prioritas perbaikan adalah persentase order yang terkirim sesuai order pelanggan. Dengan metode *Quality Function Deployment* dapat ditentukan inisiatif perbaikan yang paling berpengaruh pada kriteria-kriteria itu, dengan membuat matriks *House of Quality* yaitu matrik inisiatif. Kemudian dibuat matriks departemen untuk mengetahui departemen mana saja yang terkait dengan inisiatif perbaikan. Dari matriks itu diketahui yang paling berpengaruh adalah departemen produksi kemudian departemen komersil. Pada matriks *action plan* berisikan *action plan* dari inisiatif perbaikan yang sesuai dengan departemen terkait.