

## ABSTRAK

PT. Noor Mentari Transporaya merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa ekspedisi, berusaha membuat berbagai strategi untuk meningkatkan kinerja perusahaan supaya menjadi lebih baik. Manajemen logistik yang terintegrasi dengan baik dapat menjadi suatu keunggulan tersendiri bagi perusahaan di dalam situasi persaingan bisnis yang semakin kompleks. Untuk itu perusahaan perlu melakukan pengukuran kinerja secara keseluruhan dengan memakai konsep logistik sehingga nantinya akan dapat diketahui perbaikan-perbaikan apa saja yang perlu untuk dilakukan.

Pengukuran performansi logistik dengan menggunakan konsep *Balanced Scorecard* yang berdasarkan dengan visi, misi dan strategi perusahaan. Visi, misi dan strategi perusahaan dihubungkan dengan menyertakan rantai nilai dan analisis SWOT. Dari analisis SWOT, didapatkan strategi-strategi. Strategi-strategi tersebut kemudian dihubungkan dengan pengukuran performansi logistik perusahaan melalui empat perspektif utama dengan bobot yaitu perspektif *warehousing* (0,177), perspektif *transportation* (0,359), perspektif *marketing* (0,359), dan perspektif *customer service* (0,064). Perusahaan juga memiliki satu perspektif pendukung yaitu perspektif *human resource management* (0,039). Pada tiap perspektif tersebut ditentukan kriteria-kriteria pengukuran dan target pencapaian sebagai dasar pengukuran kinerja. Kriteria-kriteria ini kemudian ditentukan bobotnya dengan menggunakan *pairwise comparison* sesuai dengan tingkat kepentingannya dalam performansi logistik perusahaan.

Periode pengukuran performansi logistik perusahaan terbagi menjadi 3 periode pengukuran dimana masing-masing periode berjangka waktu empat bulan. Periode pengukuran pertama dimulai pada bulan Januari 2005 hingga April 2005. Performansi logistik perusahaan pada periode I mencapai angka 4,095. Pada periode II yang dimulai dari bulan Mei 2005 hingga Agustus 2005 mengalami penurunan kinerja menjadi 3,891. Pada periode III yang dimulai dari bulan September 2005 hingga Desember 2005 mengalami peningkatan kinerja menjadi 4,055. Pengukuran menggunakan skala 1 sampai 5. Dari hasil pengukuran, dapat dikatakan bahwa performansi logistik PT. Noor Mentari Transporaya di tiap-tiap periode pengukuran mendapat predikat baik.

Untuk mempertahankan peningkatan kinerja, PT. Noor Mentari Transporaya harus tetap melakukan perbaikan pada KPI yang masih kurang baik performansinya. KPI tersebut adalah total kesalahan akibat *human error* yang terjadi, *average of customer intention*, persentase pengiriman tepat waktu, rata-rata lama keterlambatan pengiriman, dan *percentage of customer complain*. Perbaikan diawali dengan mencari penyebab KPI yang kurang baik dengan menggunakan metode *Fault Tree Analysis*. Dari berbagai penyebab yang ada, dicari inisiatif perbaikan (*Hows*), namun dari banyak inisiatif perbaikan tersebut dicari inisiatif mana yang merupakan prioritas untuk segera dilakukan. Pencarian prioritas inisiatif perbaikan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Penentuan prioritas inisiatif perbaikan kemudian akan menghasilkan 5 alternatif perbaikan yang diprioritaskan yaitu memperbaiki proses training perusahaan, merancang prosedur kerja yang mudah dipahami, melakukan pengarahan dan pengawasan tata letak gudang yang lebih efisien, melakukan promosi yang lebih gencar dan tepat sasaran, dan optimasi *cost* perusahaan untuk mengantisipasi kenaikan harga. Dari pembuatan matriks departemen, didapat bagian yang paling berpengaruh dalam inisiatif perbaikan yaitu bagian sumber daya. Matriks *action plan* berisikan *action plan* dari tiap inisiatif dan bagian dalam perusahaan yang terkait pada pelaksanaannya.