

## ABSTRAK

PT. X adalah perusahaan bergerak pada bidang *retail* sehingga gudang pusat distribusi (*distribution center*) merupakan salah satu faktor utama dalam menyuplai gerai-gerai yang ada. Sebagai salah satu faktor utama pusat distribusi memerlukan pengukuran kinerja yang tepat karena dengan pengukuran kinerja yang tepat dapat membuat proses pada pusat distribusi dapat terkontrol dengan baik, pengukuran ini dibutuhkan oleh pihak manajemen agar dapat mengetahui keadaan yang ada, mengevaluasi, dan mengatur atau mengendalikan proses pada pusat distribusi.

PT X telah melakukan pengukuran kinerja terhadap *distribution center* yang dimiliki dengan kriteria meliputi biaya, persentase barang hilang, persentase barang rusak, *stockout*, DSI (*Day Sales Inventory*), *service level picking*, tetapi dalam pengukuran kinerja yang ada tidak mempertimbangkan aktivitas yang ada pada pusat distribusi sehingga pengukuran kinerja yang ada perlu dikembangkan dengan memperhatikan aktivitas yang ada pada pusat distribusi sehingga pengukuran dan evaluasi kinerja dapat lebih detail, dan memberikan evaluasi secara menyeluruh.

*Distribution center* PT X memiliki 6 aktivitas utama yaitu *receiving*, *putaway*, *storage*, *order picking*, *issuing*, *retur*, yang ada saling berkesinambungan untuk menyuplai barang ke gerai-gerai retail yang ada.

Dalam perancangan sistem pengukuran kinerja dengan memperhatikan aktivitas di dapatkan 14 *Key Performance Indicator* (KPI) yang digunakan dalam pengukuran kinerja *distribution center* PT X yang terbagi ke dalam aktivitas-aktivitas yang ada. Dalam pengukuran kinerja ini terdapat 1 aktivitas yang tidak dapat diukur karena keterbatasan data yang ada yaitu pada aktivitas *putaway*, selain itu terdapat 1 aktivitas yang dikembangkan dengan mempertimbangkan gabungan dari aktivitas atau indikator yang tidak termasuk dalam aktivitas yang ada tetapi memiliki pengaruh penting terhadap *distribution center*.

Berdasarkan hasil pengukuran kinerja pusat distribusi PT X periode Januari 2016 hingga Juni 2016 didapatkan rata-rata kinerja 2,518 dalam *range* 4 yang termasuk dalam kategori baik, tetapi terdapat indikator-indikator yang memiliki nilai yang rendah, maka digunakanlah analisis gap dan IPA (*importance-performance analysis*) untuk menentukan indikator prioritas perbaikan hasil pengukuran kinerja dan didapatkan 6 indikator yang memiliki gap yang paling besar dan termasuk pada daerah prioritas perbaikan menurut IPA, yaitu *Service Level picking*, *receiving accuracy*, *picking accuracy*, *stockout rate*, *Eq downtime*, *perfect order* sehingga indikator-indikator tersebut menjadi prioritas perbaikan pada *distribution center* PT X.

Setelah mengetahui prioritas perbaikan maka dibuatlah diagram sebab akibat pada masing-masing indikator prioritas untuk melihat akar masalah yang ada, dan dibuat usulan untuk menanggulangi masalah yang ada. Setelah mengetahui permasalahan serta usulan yang ada maka dibuatlah prioritas usulan perbaikan dengan bantuan HOQ (*House of Quality*) sehingga didapatkan prioritas usulan berikut: *monitoring* karyawan sesuai dengan aktivitas pusat distribusi sesuai dengan SOP yang berlaku sehingga sistem dapat berjalan dengan baik dan benar, pengaturan area *putaway*, area *transit* dan *storage* bayangan dengan pengelompokan penerimaan sesuai zona yang ada, *update* laporan posisi persediaan (LPP), perawatan mandiri *material handling* dan armada, perbaikan prasarana pusat distribusi berupa jalan *aisle*, pemberian data massa benda agar tidak *over capacity*, serta sertifikasi karyawan dalam *material handling*.

**Kata kunci:** *Warehouse management system, Warehouse performance, distribution center, WKPI*