

ABSTRAK

Persaingan dalam dunia bisnis yang semakin ketat, dan meningkatnya kualitas hidup masyarakat di Indonesia menuntut setiap perusahaan sebagai pelaku bisnis selalu berupaya untuk meningkatkan performansinya, sehingga *customer service level* yang merupakan *competitive advantage* perusahaan dapat ditingkatkan. Oleh karena itu, diperlukan pengukuran performansi logistik untuk mengetahui perbaikan apa saja yang dapat dilakukan.

Pengukuran performansi logistik di PT. Coronet Crown menggunakan konsep *Balanced Scorecard* dengan 4 perspektif pengukuran, yaitu *purchasing*, *material flow*, *transportation* dan *customer service*. Perspektif *purchasing* berhubungan dengan kinerja bagian pembelian dalam memilih *supplier*. Perspektif *material flow* berkaitan dengan pengaturan aliran material di rantai produksi. Perspektif *transportation* erat kaitannya dengan pengiriman produk jadi sampai ke tangan pelanggan. Sedangkan perspektif *customer service* merupakan perspektif yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan perusahaan untuk menjamin kepuasan pelanggan. Selain itu, terdapat perspektif pendukung perusahaan, yaitu perspektif *supply management*. Pengukuran performansi untuk tiap perspektif didasarkan pada kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu berdasarkan strategi yang sudah ada. Strategi tersebut harus mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan, dimana perumusannya dilakukan dengan mempertimbangkan aspek SWOT perusahaan. Selanjutnya, ditentukan bobot dan target untuk masing-masing kriteria. Metode yang digunakan untuk pembobotan adalah metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

Secara umum, performansi logistik total PT. Coronet Crown selama periode penelitian dapat dikategorikan baik, dimana total nilai yang diperoleh pada periode 1 adalah 2.6112, pada periode 2 naik menjadi 2.6717, dan pada periode 3 turun menjadi 2.5459.

Berdasarkan pengukuran performansi, dapat diketahui kriteria yang lemah dan perlu diperbaiki. Untuk itu ditentukan berbagai alternatif perbaikan, kemudian dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* ditentukan inisiatif perbaikan mana yang mendapat prioritas untuk dilaksanakan. Adapun inisiatif perbaikan yang mendapat prioritas adalah: meningkatkan koordinasi dengan *supplier*, meningkatkan volume penjualan, dan meningkatkan koordinasi antara bagian *purchasing* dan produksi. Untuk mengetahui departemen yang terkait dalam pelaksanaan inisiatif perbaikan, kemudian dibuat matrik departemen. Dari matrik ini diketahui bahwa bagian pembelian adalah bagian yang berperan penting dalam melaksanakan inisiatif perbaikan, sementara bagian lain yang ikut berperan adalah bagian produksi, bagian pemasaran dan penjualan, serta bagian keuangan. Kemudian, inisiatif-inisiatif perbaikan tersebut dijabarkan lagi ke dalam *action plan* yang harus dilaksanakan oleh bagian yang bersangkutan.