

ABSTRAK

Persaingan dunia usaha yang semakin ketat, disertai pola perilaku konsumen yang semakin kritis, menyebabkan banyak perusahaan selalu berusaha memperbaiki kinerjanya agar tetap eksis. PT. Nian Damai sebagai perusahaan manufaktur yang memproduksi wafer berusaha untuk melakukan perbaikan secara terus menerus, agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Untuk memperbaiki kinerja perusahaan secara integratif, diperlukan pengukuran performansi logistik untuk mengetahui perbaikan apa saja yang diperlukan.

Pengukuran performansi logistik di PT. Nian Damai menggunakan konsep *Balanced Scorecard* dengan 4 perspektif pengukuran, yaitu *purchasing*, *material flow management*, *marketing & selling* dan *customer service*. Perspektif *purchasing* berkaitan dengan kinerja bagian pembelian dalam memilih *supplier* untuk diajak bekerja sama, *material flow management* berhubungan dengan pengaturan aliran material di rantai produksi, *marketing & selling* erat kaitannya dengan pelayanan order yang masuk dari konsumen, sementara *customer service* merupakan perspektif yang berhubungan dengan pelayanan yang diberikan perusahaan untuk menjamin kepuasan konsumen. Selain itu, terdapat perspektif pendukung perusahaan, yaitu perspektif *supply management*. Pengukuran performansi pada tiap perspektif tersebut didasarkan pada kriteria-kriteria pengukuran yang telah ditetapkan berdasarkan strategi yang ada, di mana perumusannya dilakukan dengan mempertimbangkan aspek SWOT perusahaan dan harus mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan. Dari tiap kriteria tersebut ditetapkan target dan juga bobot sesuai tingkat kepentingannya. Metode yang digunakan untuk pembobotan ini adalah metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

Dari hasil pengukuran performansi logistik selama periode Maret 2002-Februari 2003, diperoleh hasil performansi logistik total PT. Nian Damai selama periode pengamatan sudah baik, di mana total nilai yang diperoleh pada periode 1 adalah 2,571, pada periode 2 naik menjadi 2,833, pada periode 3 mengalami sedikit penurunan menjadi 2,620.

Berdasarkan pengukuran performansi, dapat diketahui kriteria yang lemah dan perlu diperbaiki. Dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* ditentukan inisiatif perbaikan untuk tiap kriteria yang lemah tersebut menggunakan matriks *House of Quality*, yaitu matriks inisiatif untuk menentukan prioritas inisiatif perbaikan yang harus dilakukan, dan matriks departemen untuk mengetahui bagian dalam perusahaan yang terkait. Dari matriks inisiatif diperoleh 3 inisiatif perbaikan yang harus dilakukan, yaitu: memberikan training kepada karyawan mengenai metode kerja yang lebih baik, melakukan inspeksi pada akhir proses pada tiap bagian departemen produksi, dan mengadakan kegiatan gugus kendali mutu. Sedangkan bagian perusahaan yang paling berpengaruh terhadap pelaksanaan inisiatif perbaikan adalah bagian produksi, lalu bagian pembelian, gudang, dan pemasaran. Kemudian, inisiatif-inisiatif perbaikan tersebut dijabarkan lagi ke dalam *action plan* yang harus dilaksanakan oleh bagian yang bersangkutan.