

ABSTRAK

Ketatnya persaingan di dunia usaha mengakibatkan perusahaan melakukan peningkatan daya saingnya yang dapat dilakukan dengan penerapan strategi yang tepat dan perbaikan secara kontinu. PT Jamu Indonesia Simona perlu melakukan pengukuran terhadap kinerjanya secara keseluruhan sebagai *feed back* dan untuk mengetahui bagian perusahaan yang masih memerlukan perbaikan. Oleh karena itu, terlebih dahulu perusahaan melakukan pengukuran performansi perusahaan.

Pengukuran performansi logistik ini menggunakan konsep *Balanced Scorecard* yang dimulai dengan rantai nilai, analisa SWOT, menghubungkan visi, misi dan strategi perusahaan. Strategi ini lalu dihubungkan dengan pengukuran performansi logistik perusahaan melalui lima perspektif utama, yaitu perspektif *Marketing & Selling*, perspektif *Purchasing*, perspektif *Material Flow Management*, perspektif *Transportation* dan perspektif *Service*, dan dua perspektif pendukung yaitu perspektif *Supply Management* dan perspektif *Transportation Sub-Contractor*. Pada tiap perspektif tersebut ditentukan kriteria-kriteria pengukuran dan targetnya sebagai dasar pengukuran kinerja lalu kriteria-kriteria tersebut dibobotkan menggunakan *Pair Comparison* sesuai dengan tingkat kepentingannya dalam performansi logistik perusahaan.

Dari hasil pengukuran didapatkan nilai performansi perusahaan (dalam skala pengukuran 1 sampai 3), pada periode I (Januari 2003-Maret 2003) adalah 2.3844 yang dikategorikan baik, pada periode II (April 2003-Juni 2003) nilai performansinya adalah 2.7856 yang dikategorikan baik, periode III (Juli 2003-September 2003) nilai performansinya adalah 2.4361 yang dikategorikan baik, dan pada periode IV (Oktober 2003-Desember 2003) nilai performansinya adalah 2.4254 yang dikategorikan baik. Walaupun dari seluruh periode pengukuran performansi perusahaan diperoleh nilai performansi yang baik, akan dilakukan perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan performansi pada bagian yang belum maksimal. Pengukuran performansi perusahaan ini juga didukung dengan kuesioner ke pelanggan PT Jamu Indonesia Simona untuk mengetahui performansi perusahaan di mata konsumen sehingga dapat diketahui kriteria yang perlu diperbaiki dan kepuasan konsumen tercapai.

Perbaikan dimulai dengan analisis penyebab tidak maksimalnya suatu kriteria dengan menggunakan *Fault Tree* diagram. Pada *Marketing & Selling* penyebab kinerja yang tidak optimal pada peningkatan penjualan dan inovasi produk adalah promosi yang minimum, persaingan yang ketat, kenaikan harga produk dan tenaga apoteker yang kurang. Kemudian membuat *House of Quality* (HOQ) untuk menentukan prioritas perbaikan. Prioritas perbaikan pada *Marketing & Selling* adalah *training salesman*, promosi, perekrutan apoteker. Lalu dibuat matriks departemen untuk mengetahui bagian dalam perusahaan yang terkait dengan perbaikan tersebut. Dari matriks departemen diketahui bahwa bagian pemasaran yang paling berpengaruh pada pelaksanaan perbaikan, setelah itu dibuat *action plan* yang berisi tentang tanggung jawab tiap staf/ bagian perusahaan yang terkait dalam pelaksanaan perbaikan.