

## ABSTRAK

CV. XYZ merupakan perusahaan yang merakit speaker dengan sistem job order. Dalam era globalisasi seperti sekarang ini, persaingan dalam dunia usaha semakin ketat sehingga CV. XYZ sebagai perusahaan manufaktur harus menerapkan strategi yang tepat untuk dapat bertahan dan bersaing. Untuk itulah, perusahaan perlu melakukan pengukuran kinerja secara keseluruhan dengan memakai konsep logistik, sehingga kepuasan konsumen dapat semakin ditingkatkan.

Pengukuran performansi logistik di CV. XYZ menggunakan konsep *Balanced Scorecard* dengan 4 perspektif pengukuran, yaitu *purchasing*, *material flow management*, *transportation*, dan *customer service*. Selain itu, terdapat perspektif pendukung perusahaan, yaitu perspektif *supply management*, yang mengukur kinerja dari *supplier*. Pengukuran performansi logistik diawali dengan menentukan visi, misi, dan strategi perusahaan, di mana perumusan strategi dilakukan dengan mempertimbangkan aspek SWOT perusahaan. Dari strategi utama SWOT tersebut akan dijabarkan ke dalam masing-masing KPI yang dipakai sebagai tolak ukur pengukuran. Selanjutnya, ditentukan bobot dan target untuk masing-masing KPI. Metode yang digunakan untuk pembobotan adalah metode *Pairwise Comparison*.

Performansi logistik CV. XYZ dengan skala 4 pada periode 1 adalah 2,498 kemudian meningkat pada periode 2 menjadi 2,684, pada periode 3 menurun menjadi 2,661 dan pada periode 4 performansinya menurun lagi menjadi 2,583. Performansi Cv. XYZ selama 4 periode pengamatan cukup stabil dan performansinya sudah baik.

Perbaikan dilakukan pada KPI yang memiliki performansi kurang baik, yaitu *raw material inventory turn over*, persentase cacat produk, jumlah produk baru, persentase realisasi training, persentase ekspedisi mengirim order tepat waktu, dan persentase komplain konsumen. Langkah pertama adalah mencari faktor-faktor yang menyebabkan kurang baiknya performansi KPI dengan menggunakan Diagram Tulang Ikan. Penentuan alternatif perbaikan menggunakan metode *Quality Function Deployment*, berdasarkan pada faktor-faktor yang berpengaruh terhadap rendahnya performansi KPI. Penentuan prioritas perbaikan menghasilkan 4 alternatif perbaikan yang diprioritaskan, yaitu melakukan pemasaran yang lebih agresif dan terarah, menjalankan dan mengembangkan sistem kualitas yang ada menjadi lebih baik, membuat prosedur pengoperasian yang lebih baik dan menarik, dan membuat tabel pengukuran kelelahan standar. Alternatif perbaikan ini kemudian dijabarkan lagi ke dalam *Action Plan* yang berisikan langkah perbaikan yang lebih detail dan pelaksanaan oleh setiap bagian yang bertanggung jawab.