

ABSTRAK

Memasuki era globalisasi, Swalayan X sebagai salah satu *retailer* akan menghadapi tantangan yang semakin berat dengan masuknya pesaing-pesaing baru dalam bisnis *retail* yang masing-masing memiliki keunggulan tertentu. Oleh karena itu, Swalayan X harus mempersiapkan diri dengan menerapkan strategi yang tepat serta memperbaiki seluruh komponen dalam perusahaan mulai dari pemilihan *supplier* sampai dengan pelayanan kepada konsumen. Dengan kata lain, Swalayan X perlu menganalisis komponen-komponen logistiknya secara terintegrasi agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen dan menerapkan strategi yang tepat serta terus beradaptasi dengan perubahan situasi yang terjadi agar bisa terus bertahan dalam persaingan. Untuk itu terlebih dahulu harus diketahui kondisi komponen logistik perusahaan saat ini dengan mengukur performansi dari masing-masing komponen logistik tersebut. Setelah mengetahui kondisi komponen logistik perusahaan saat ini, kemudian dilakukan tindakan perbaikan terhadap komponen yang kinerjanya kurang baik agar nantinya seluruh komponen logistik perusahaan memiliki kinerja yang baik dan saling mendukung dalam menciptakan pelayanan yang baik bagi konsumen.

Sebelum melakukan pengukuran performansi logistik, dilakukan perancangan *scorecard* pengukuran yang dibuat berdasarkan konsep berpikir *Balanced Scorecard*. Perancangan *scorecard* ini dimulai dengan mengidentifikasi keinginan pasar, analisis *SWOT* dan kemudian menerjemahkan strategi ke dalam aktivitas logistik swalayan.

Scorecard pengukuran performansi logistik yang dirancang terdiri dari lima perspektif yang mana merupakan gabungan dari aktivitas-aktivitas utama swalayan yaitu *purchasing*, *warehouse management*, *selling* dan *service* ditambah perspektif *supplier*.

Dari hasil pengukuran didapatkan indeks performansi Swalayan X tahun 2001 untuk periode Januari-Maret sebesar 3.000 (kinerja baik), periode April-Juni sebesar 2.9623 (kinerja baik), periode Juli-September sebesar 2.8555 (kinerja baik) dan periode Oktober-Desember sebesar 2.9623 (kinerja baik). Walaupun dari semua periode pengukuran performansi diperoleh indeks performansi yang sudah baik, akan dilakukan usaha perbaikan untuk meningkatkan performansi pada bagian yang pencapaiannya sudah baik tapi belum maksimal.

Perbaikan dilakukan dengan membuat *HOQ* untuk kriteria-kriteria yang akan diperbaiki. Yang menjadi sisi *what HOQ* adalah kriteria dari hasil pengukuran performansi yang pencapaiannya belum maksimal ditambah kriteria dari hasil kuesioner yang kepentingannya di atas rata-rata tetapi kepuasannya di bawah rata-rata. Dengan berdiskusi dengan pihak manajemen Swalayan X, akan ditentukan langkah-langkah perbaikan. Langkah-langkah perbaikan tersebut kemudian diturunkan menjadi *action plan* agar dapat direalisasikan.

Dari *HOQ* tampak bahwa langkah perbaikan yang harus diprioritaskan adalah memberikan rencana penjualan swalayan kepada *supplier*, memperbaiki jadwal kebersihan, mengadakan pengawas kebersihan yang bertanggungjawab terhadap kebersihan swalayan, dan mensosialisasikan budaya kebersihan di setiap level organisasi.