

ABSTRAK

Persaingan dunia usaha yang semakin ketat, pola perilaku konsumen yang semakin kritis, menyebabkan banyak perusahaan selalu berusaha memperbaiki kinerjanya agar tetap eksis. PT.X sebagai perusahaan manufaktur terus berusaha melakukan perbaikan terus menerus, berbagai strategi usaha dilakukan dalam upaya meningkatkan kinerja sehingga menjadi lebih baik. Manajemen logistik yang baik merupakan suatu daya saing tersendiri bagi perusahaan. Perusahaan yang memiliki performansi sistem logistik yang baik tentu akan dapat memenangkan persaingan. Hal ini tentu saja tidak terlepas dari perumusan strategi perusahaan yang tepat sasaran. Performansi dapat dikatakan baik, jika telah dilakukan pengukuran dan ternyata hasilnya baik pula.

Pengukuran performansi logistik di PT.X menggunakan konsep *Balanced Scorecard* dengan 4 perspektif pengukuran *purchasing*, *material flow*, transportasi dan *customer service*. Perspektif *purchasing* berkaitan dengan pengukuran kinerja departemen *purchasing* dalam melakukan pemilihan *supplier*. Perspektif *material flow* berkaitan dengan efisiensi pengaturan aliran material dalam rantai produksi. Perspektif transportasi berkaitan dengan pengiriman produk jadi ke konsumen. Perspektif *customer service* berkaitan dengan tingkat pelayanan yang mampu diberikan oleh PT.X untuk memuaskan konsumen. Selain keempat perspektif tersebut, juga terdapat 2 perspektif pendukung yaitu perspektif *supply management* dan perspektif *transportation sub-contractor*. Pengukuran performansi pada tiap perspektif tersebut didasarkan pada kriteria-kriteria pengukuran yang telah ditetapkan berdasarkan strategi yang akan dilakukan oleh perusahaan. Strategi tersebut dirumuskan dengan mempertimbangkan aspek SWOT perusahaan dan mendukung pencapaian visi dan misi perusahaan. Dari tiap kriteria tersebut ditetapkan target dan juga bobot sesuai tingkat kepentingannya. Metode pembobotan yang dipakai adalah metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

Hasil pengukuran menunjukkan performansi logistik total perusahaan yang terus menurun selama 3 periode, yaitu sebesar 2,442 pada periode 1, kemudian 2,388 pada periode 2 dan 2,294 pada periode 3. Performansi perusahaan yang terus menurun, dari semula baik menjadi cukup baik, sebagian besar disebabkan penurunan performansi pada perspektif *purchasing* dan *material flow*. Perbaikan pada kedua perspektif ini maupun pada perspektif yang lain perlu untuk segera dilakukan untuk meningkatkan kembali performansi sistem logistik perusahaan agar tidak terus mengalami penurunan. Berbagai alternatif perbaikan (*hows*) diusulkan, namun dari banyak alternatif perbaikan tersebut dicari alternatif mana yang merupakan prioritas untuk segera dilakukan. Pencarian prioritas alternatif tersebut menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD). Penentuan prioritas alternatif perbaikan dengan menggunakan metode QFD menghasilkan 4 buah alternatif perbaikan yang diprioritaskan, yaitu: melakukan inspeksi pada tiap bagian departemen produksi, mengadakan gugus kendali mutu, meningkatkan koordinasi antara departemen *marketing* dan produksi dan melakukan evaluasi berkala terhadap perusahaan ekspedisi.