

ABSTRAK

Era globalisasi membawa banyak perubahan dalam dunia usaha. Hal ini mengharuskan PT. X sebagai perusahaan distribusi untuk meningkatkan kinerja dan menerapkan strategi yang tepat agar dapat tetap bertahan bahkan berkembang dan memenangkan persaingan. Untuk itu, terlebih dahulu perusahaan harus melakukan pengukuran performansi logistik.

Pengukuran performansi logistik ini menggunakan konsep *Balanced Scorecard*. Pengukuran dimulai dengan menghubungkan visi, misi, dan strategi dari PT. X. Strategi ini kemudian dihubungkan dengan pengukuran performansi logistik perusahaan melalui 5 sudut pandang, yaitu *purchasing*, *warehouse management*, pemasaran dan penjualan, transportasi, serta pelayanan purna jual. Dari masing-masing perspektif tersebut ditentukan tujuan, kriteria pengukuran, dan target yang dapat digunakan sebagai dasar pengukuran kinerja perusahaan.

Pada perspektif *purchasing*, kriteria yang dipergunakan berhubungan dengan pemilihan *supplier* dan pemesanan produk, sedangkan pada perspektif *warehouse management*, kriteria yang dipergunakan berhubungan dengan pengaturan produk dalam *warehouse*. Pada perspektif pemasaran dan penjualan, kriteria yang dipergunakan berhubungan dengan penjualan dan pemasaran produk ke konsumen, pencarian konsumen baru dan pemeliharaan konsumen lama. Dalam perspektif transportasi, digunakan kriteria yang berhubungan dengan ketepatan waktu pengiriman ke konsumen. Dalam perspektif pelayanan purna jual, kriteria yang dipergunakan berhubungan dengan pelayanan tambahan yang bertujuan meningkatkan *customer service level* konsumen. Untuk mendukung analisis perbaikan dalam perspektif *purchasing*, diukur performansi *supplier* dalam perspektif *supply management*. Kriteria pengukuran dalam perspektif ini berhubungan dengan kualitas produk serta kemampuan *supplier* memenuhi pesanan perusahaan. Dari tiap kriteria tersebut akan ditetapkan target, dan dengan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process*, tiap perspektif dan kriteria pengukuran akan diberi bobot sesuai tingkat kepentingannya dalam performansi logistik perusahaan.

Dari pengukuran yang dilakukan, diperoleh bahwa performansi logistik total perusahaan adalah baik pada periode Januari-Maret 2001 (nilai=2,778281), periode Maret-April (nilai=2,896671), dan juga pada periode Juni-September (nilai=2,96276). Namun performansi logistik perusahaan pada periode Oktober-Desember menurun menjadi cukup baik (nilai=2,307485).

Dari hasil pengukuran, diperoleh juga kriteria yang belum mencapai target perusahaan, dan dari penyebaran kuesioner ke konsumen, diperoleh kriteria dengan nilai kepentingan diatas rata-rata, namun nilai kepuasan dibawah rata-rata. Untuk tiap kriteria ini, ditentukan inisiatif perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan, misalnya perbaikan penjadwalan pemesanan ke *supplier*. Dengan metode *Quality Function Deployment*, dibuat *House of Quality*, yaitu matriks inisiatif (untuk menentukan prioritas inisiatif perbaikan yang harus dilakukan) dan matriks departemen (untuk mengetahui bagian dalam perusahaan yang berkaitan dengan pelaksanaan inisiatif). Setelah itu, dibuat matriks *action plan* yang berisi *action plan* tiap inisiatif dan bagian yang terkait dalam pelaksanaannya.