ABSTRAK

Tuntutan pelanggan semakin hari semakin tinggi, bila tuntutan tersebut tidak dapat dipenuhi oleh perusahaan maka pelanggan akan beralih ke perusahaan lain yang sejenis. Untuk memenangkan persaingan, maka perusahaan harus memperhatikan tiga tuntutan pelanggan yaitu berkaitan dengan *product* dan *service quality*, *cost* dan *delivery*. Salah satu caranya adalah memperbaiki, meningkatkan dan mempertahankan *Service Logistic* yang baik.

Dari kuesioner yang telah disebarkan, diketahui bahwa masalah yang terbesar dari hasil kuesioner distributor adalah masalah *cost* dan *delivery*. Sedangkan masalah terbesar dari hasil kuesioner konsumen adalah masalah *cost*.

Rancangan perbaikan yang diusulkan terhadap masalah-masalah tersebut di atas adalah: untuk masalah *cost* adalah dengan mengaplikasikan metode *Activity-Based Costing* untuk perhitungan biaya produk sebenarnya. Untuk masalah *delivery* yaitu dengan perencanaan produksi untuk menentukan kapasitas produksi yang dibutuhkan.

Hasil penetapan biaya produk dengan metode *ABC* menyebabkan distorsi pada CH12IN sebesar 0,27%, CH12EX sebesar 3,95%, CH16IN sebesar 0,20%, CF12IN sebesar 3,77%, CF16BR sebesar 5,22%, CF16MR sebesar 5,36%, CRM16B sebesar 5,13%, dan CRM16M sebesar 5,29%.

Dari nilai penjualan dan kapasitas produksi periode Mei 2000 sampai April 2001, diketahui bahwa CF12IN, CF16BR, dan CF16MR bermasalah dalam segi delivery yaitu jumlah rokok yang dikirim oleh perusahaan tidak sesuai dengan jumlah yang dipesan oleh distributor dalam hal ini jumlah yang dikirim lebih sedikit dari jumlah yang dipesan. Perbaikan yang dilakukan adalah penambahan kapasitas produksi terutama pada bagian verpak sebanyak 7 pekerja menjadi 44 pekerja. Dari hasil analisis *Decision Grid*, dapat diusulkan prioritas pemenuhan permintaan terutama ditujukan pada distributor dalam kategori *winners* dan *potentials*.

Hasil analisis yang ada diharapkan dapat memberi masukan bagi pihak perusahaan untuk menentukan strategi dalam memenangkan persaingan.