

ABSTRAK

PT X adalah sebuah perusahaan yang bergerak di bidang alat-alat kesehatan. Perusahaan ini memproduksi dan mendistribusikan alat kesehatan berupa *Sphygmomanometer* (tensimeter), stetoskop, dan lain-lain. Dengan berkembangnya industri manufaktur saat ini, sudah seharusnya sebuah perusahaan terus meningkatkan kinerjanya dalam memenuhi permintaan konsumen. Untuk dapat meningkatkan kinerja tersebut banyak faktor yang berperan, salah satunya adalah kinerja rantai pasok. Selama ini, perusahaan belum pernah melakukan penilaian kinerja rantai pasoknya secara keseluruhan. Hal ini mengakibatkan perusahaan belum mengetahui kinerja apa yang penting untuk diperbaiki untuk mengoptimalkan proses produksinya.

Untuk memecahkan masalah tersebut, penulis ingin membantu perusahaan untuk melakukan penilaian kinerja rantai pasok dengan menggunakan *Supply Chain Operations Reference* (SCOR) Model dan Metode Perbandingan Berpasangan (*Pairwise Comparison*), karena metode ini dapat membantu proses penilaian kinerja dengan menggunakan metrik penilaian yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Langkah awal yang dilakukan penulis adalah menyusun kuesioner konstruk awal untuk menentukan kriteria, atribut, dan sub kriteria yang tepat digunakan untuk menilai kinerja rantai pasok, pada tahap awal penentuan metrik didasarkan pada teori dan juga penelitian terdahulu. Kemudian kuesioner tersebut dikonsultasikan dengan 3 orang dosen dan 4 orang responden dari perusahaan, dengan harapan responden dapat memberikan usulan terkait metrik penilaian yang akan digunakan. Setelah kuesioner konstruk dinyatakan valid, maka penulis menyusun kuesioner perbandingan berpasangan berdasarkan kriteria, atribut, dan sub kriteria yang sudah terpilih untuk digunakan. Hasil pengisian kuesioner berupa skala perbandingan yang digunakan untuk pengolahan data. Setelah itu hasilnya berupa nilai bobot kriteria, atribut, dan sub kriteria. Setelah perhitungan bobot selesai, dilanjutkan dengan menilai kinerja rantai pasok perusahaan saat ini.

Berdasarkan perhitungan bobot, didapatkan hasilnya kriteria *Plan* memiliki bobot tertinggi dengan nilai 0.368. Atribut yang memiliki bobot tertinggi adalah *Reliability* untuk kriteria *Plan*, *Source*, *Make*, *Deliver*, dan *Enable* dengan nilai masing-masing adalah 0.356, 0.428, 0.554, 0.494, dan 1. Atribut yang memiliki bobot tertinggi untuk kriteria *Return* adalah *Responsiveness* dengan nilai 0.599. Nilai kinerja rantai pasok perusahaan saat ini didapatkan sebesar 81.196, yang artinya masuk ke dalam kategori *Good*. Berdasarkan hasil tersebut kemudian penulis menentukan sub kriteria yang penting untuk diperbaiki dilihat dari bobot dan nilainya. Didapatkan hasil sub kriteria yang penting untuk dilakukan perbaikan terlebih dulu adalah Penanganan untuk Hal Tak Terduga (PAg), Kesepakatan dengan Konsumen (PRb-2), *Cash to Cash Cycle Time* (PAs), Penyelesaian Produk Sesuai Jadwal (MRb-3), dan Fleksibilitas Produksi (MAG). Setelah perusahaan melakukan perbaikan berdasarkan usulan sub kriteria tersebut, maka didapatkan hasil kenaikan nilai kinerja rantai pasok perusahaan sebesar 43.735%.

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI	iii
LEMBAR PERNYATAAN KARYA PRIBADI.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1-1
1.2 Identifikasi Masalah.....	1-2
1.3 Batasan Masalah dan Asumsi	1-2
1.4 Perumusan Masalah	1-3
1.5 Tujuan Penelitian	1-3
1.6 Sistematika Penulisan	1-3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 <i>Supply Chain Management</i> (SCM).....	2-1
2.1.1 Definisi <i>Supply Chain Management</i> (SCM).....	2-1
2.1.2 Komponen <i>Supply Chain Management</i> (SCM).....	2-1
2.1.3 Sasaran <i>Supply Chain Management</i> (SCM)	2-2
2.2 Pengukuran Kinerja	2-2
2.3 <i>Supply Chain Operations Reference</i> (SCOR) Model	2-3
2.3.1 Level dalam SCOR Model	2-4
2.3.2 Atribut Kinerja.....	2-6
2.3.3 Perbedaan SCOR Model Versi 10 dan 11	2-6

2.4	Perbandingan Berpasangan (<i>Pairwise Comparison</i>)	2-7
2.4.1	Tahapan Perhitungan	2-8
2.4.2	Kelebihan dan Kekurangan <i>Pairwise Comparison</i>	2-8
2.5	Penerapan SCOR Model dan Metode Perbandingan Berpasangan pada Penilaian Kinerja Rantai Pasok	2-9
2.6	Perbandingan Multi Partisipan.....	2-12
2.7	<i>Customer Relationship Management (CRM)</i>	2-12
2.7.1	Definisi CRM	2-12
2.7.2	Jenis Pelanggan dan Bentuk <i>Customer Service/Sales Profile</i> Berdasarkan Konsep CRM	2-13
2.7.3	Tujuan CRM	2-16
2.7.4	Manfaat CRM	2-17
2.7.5	Elemen Utama CRM	2-18

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Penelitian Pendahuluan.....	3-3
3.2	Pembatasan Masalah dan Asumsi	3-3
3.3	Perumusan Masalah	3-3
3.4	Penentuan Tujuan Penelitian	3-3
3.5	Tinjauan Pustaka	3-3
3.6	Penentuan Metode Pemecahan Masalah.....	3-4
3.7	Pengumpulan Data	3-5
3.8	Pengolahan data	3-5
3.9	Analisis	3-8
3.10	Usulan	3-8
3.11	Kesimpulan dan Saran	3-8

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1	Sejarah Perusahaan	4-1
4.2	Struktur Organisasi Perusahaan	4-2
4.3	Diagram <i>Order Processing Cuff</i>	4-3

4.4	Kuesioner Perbandingan Berpasangan	4-4
4.5	Data Penilaian Perusahaan.....	4-4

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1	Penyusunan Kuesioner Konstruktif.....	5-1
5.2	Penyusunan Kuesioner Perbandingan Berpasangan	5-13
5.3	Pengolahan Kuesioner Perbandingan Berpasangan.....	5-13
5.4	Perhitungan Matriks Perbandingan Multi Partisipan.....	5-23
5.5	Perhitungan Konsistensi Hierarki	5-32
5.6	Perhitungan Nilai Kinerja Rantai Pasok Saat Ini.....	5-36
5.7	Analisis	5-40
5.7.1	Analisis Kuesioner Konstruktif.....	5-40
5.7.2	Analisis Kriteria, Atribut, dan Sub Kriteria yang Digunakan.....	5-40
5.7.3	Analisis Kriteria, Atribut, dan Sub Kriteria Prioritas.....	5-41
5.7.4	Analisis Hasil Nilai Kinerja Rantai Pasok Saat Ini	5-45
5.8	Usulan	5-46
5.8.1	Prioritas Perbaikan.....	5-46
5.8.2	Usulan Perbaikan untuk Sub Kriteria Terpilih	5-47
5.8.3	Usulan Penggunaan Konsep CRM	5-52

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1	Kesimpulan	6-1
6.2	Saran	6-2
6.2.1	Saran untuk Perusahaan.....	6-2
6.2.2	Saran untuk Penelitian Selanjutnya	6-2

DAFTAR PUSTAKA.....	xvi
----------------------------	------------

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Skala Kepentingan	2-8
2.2	<i>Random Consistency Index</i>	2-11
2.3	<i>Standar Consistency Ratio</i>	2-11
2.4	Indikator Performansi	2-12
5.1	Kuesioner Konstruk Awal	5-3
5.2	Kuesioner Konstruk Akhir	5-4
5.3	Keterangan Singkatan	5-14
5.4	Matriks Perbandingan Kriteria Responden 3	5-15
5.5	Normalisasi Matriks Kriteria Responden 3	5-15
5.6	Perhitungan Bobot Matriks Kriteria Responden 3	5-16
5.7	Perkalian Matriks Kriteria Responden 3	5-16
5.8	Tabel Nilai <i>Eigen Value</i> Matriks Kriteria Responden 3	5-17
5.9	Matriks Perbandingan Atribut Untuk Kriteria <i>Source</i> Responden 3	5-18
5.10	Normalisasi Matriks Atribut Untuk Kriteria <i>Source</i> Responden 3	5-18
5.11	Perhitungan Bobot Matriks Atribut Untuk Kriteria <i>Source</i> Responden 3	5-19
5.12	Perkalian Matriks Atribut Untuk Kriteria <i>Source</i> Responden 3	5-19
5.13	Tabel Nilai <i>Eigen Value</i> Matriks Atribut Kriteria <i>Source</i> Responden 3	5-19
5.14	Matriks Perbandingan Sub Kriteria <i>Source Reliability</i> Responden 3	5-21
5.15	Normalisasi Matriks Sub Kriteria <i>Source Reliability</i> Responden 3	5-21

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
5.16	Perhitungan Bobot Matriks Sub Kriteria <i>Source Reliability</i> Responden 3	5-21
5.17	Perkalian Matriks Sub Kriteria <i>Source Reliability</i> Responden 3	5-22
5.18	Nilai <i>Eigen Value</i> Matriks Sub Kriteria <i>Source Reliability</i> Responden 3	5-22
5.19	Matriks Gabungan Kriteria	5-24
5.20	Normalisasi Gabungan Kriteria	5-24
5.21	Perhitungan Bobot Matriks Gabungan Kriteria	5-25
5.22	Perkalian Matriks Gabungan Kriteria	5-25
5.23	Tabel Nilai <i>Eigen Value</i> Matriks Gabungan Kriteria	5-25
5.24	Matriks Gabungan Atribut Kriteria <i>Source</i>	5-27
5.25	Normalisasi Gabungan Atribut Kriteria <i>Source</i>	5-27
5.26	Perhitungan Bobot Matriks Gabungan Atribut Kriteria <i>Source</i>	5-27
5.27	Perkalian Matriks Gabungan Atribut Kriteria <i>Source</i>	5-28
5.28	Tabel Nilai <i>Eigen Value</i> Matriks Gabungan Atribut Kriteria <i>Source</i>	5-28
5.29	Matriks Gabungan Sub Kriteria <i>Source Reliability</i>	5-29
5.30	Normalisasi Gabungan Sub Kriteria <i>Source Reliability</i>	5-30
5.31	Perhitungan Bobot Matriks Gabungan Sub Kriteria <i>Source Reliability</i>	5-30
5.32	Perkalian Matriks Gabungan Sub Kriteria <i>Source Reliability</i>	5-30
5.33	Tabel Nilai <i>Eigen Value</i> Matriks Gabungan Sub Kriteria <i>Source Reliability</i>	5-31
5.34	Konsistensi Kriteria	5-32

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
5.35	Konsistensi Atribut	5-33
5.36	Konsistensi Sub Kriteria	5-33
5.37	Perhitungan Bobot Global	5-34
5.38	Data Penilaian Perusahaan	5-36
5.39	Perhitungan Nilai Kinerja Saat Ini	5-39
5.40	Perhitungan Prioritas Perbaikan	5-46



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1	Proses Inti SCOR Model Versi 11	2-7
2.2	Tingkatan Jenis Pelanggan	2-13
2.3	<i>Pyramid Profile</i>	2-15
2.4	<i>Hourglass Profile</i>	2-15
2.5	<i>Hexagon Profile</i>	2-16
2.6	Hubungan <i>Marketing Focus</i> dan <i>Customer Relationship</i>	2-17
2.7	Model Implementasi CRM	2-19
3.1	<i>Flowchart</i> Metode Penelitian	3-1
3.2	<i>Flowchart</i> Pengolahan Data	3-5
4.1	Struktur Organisasi PT X	4-2
4.2	Diagram <i>Order Processing Cuff</i>	4-3
5.1	Persentase Bobot Kriteria	5-41
5.2	Persentase Atribut Prioritas Kriteria <i>Plan</i>	5-42
5.3	Persentase Atribut Prioritas Kriteria <i>Source</i>	5-42
5.4	Persentase Atribut Prioritas Kriteria <i>Make</i>	5-43
5.5	Persentase Atribut Prioritas Kriteria <i>Deliver</i>	5-43
5.6	Persentase Atribut Prioritas Kriteria <i>Return</i>	5-44
5.7	Persentase Bobot Global Sub Kriteria	5-44

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
LA	Kuesioner Konstruk dan Perbandingan Berpasangan	LA-1
LB	Hasil Pengolahan Data Kuesioner Perbandingan Berpasangan	LB-1
LC	Perhitungan Normalisasi Nilai Perusahaan	LC-1

