

ABSTRACT

Today the industrial sector continues to grow rapidly, so that all aspects of the industry is a decisive success and progress of the industry. One of the aspects that determine the success is the fulfillment level of service to customers. It is also a major concern PT "XYZ" as one of the companies engaged in the manufacturing and distribution, that service to the customer to be something very important. From the results of a survey of customer satisfaction, especially issues related to the delivery time it is still not good. It is necessary for the improvement of supply chain performance of companies in order to meet customer expectations. The method used to measure supply chain performance company with a model approach Supply Chain Operations Reference (SCOR).

The initial stage of analysis by mapping the supply chain process in the company that runs this time by way of direct observation and conducted interviews with stakeholders and processes. The process of measuring the performance of supply chain companies is done by using the SCOR Model. From the measurement of supply chain performance of companies that fit the needs of today obtained performance for Perfect Order fulfillment 45%, fulfillment Order Cycle Time 2.5 days, % of Orders Delivered In Full 99.9% and Delivery Performance to Customer Commit Date 45%. With this measurement results show that the current performance of supply chain companies can not be said to be good and should be repaired. The proposal is consistent with the objectives of this study is to provide a proposal for the design of the supply chain process and measure the performance of the supply chain management system is right in PT "XYZ".

Keywords: Performance Supply Chain, Supply Chain Operations Reference (SCOR).

ABSTRAK

Dewasa ini sektor industri terus berkembang dengan pesat, sehingga segala aspek yang terdapat pada sebuah industri sangatlah menentukan keberhasilan dan kemajuan industri tersebut. Salah satu aspek yang menentukan keberhasilan adalah terpenuhinya tingkat pelayanan kepada pelanggan. Hal ini juga menjadi perhatian utama PT "XYZ" sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dibidang manufaktur dan distribusi, bahwa pelayanan kepada pelanggan menjadi sesuatu yang sangat penting. Dari hasil survey yang dilakukan terhadap kepuasan pelanggan khususnya yang berkaitan dengan masalah waktu pengiriman dirasa masih belum baik. Untuk itu perlu dilakukan perbaikan dari performansi *supply chain* perusahaan agar bisa memenuhi harapan pelanggan. Metode yang digunakan untuk pengukuran performansi *supply chain* perusahaan dengan pendekatan model *Supply Chain Operation Reference* (SCOR).

Tahap awal analisis dengan melakukan pemetaan terhadap proses *supply chain* di perusahaan yang berjalan saat ini dengan cara observasi langsung dan melakukan *interview* dengan para pemegang proses. Proses pengukuran kinerja *supply chain* perusahaan dilakukan dengan menggunakan *SCOR Model*. Dari hasil pengukuran performansi *supply chain* perusahaan yang sesuai dengan kebutuhan saat ini didapat kinerja untuk *Perfect Order Fullfillment 45%*, *Order Fullfillment Cycle Time 2.5 hari*, *% of Orders Delivered In Full 99.9%* dan *Delivery Performance to Customer Commit Date 45%*. Dengan hasil pengukuran ini menunjukkan bahwa saat ini kinerja *supply chain* perusahaan belum bisa dikatakan baik dan harus diperbaiki. Usulan adalah sesuai dengan tujuan dari penelitian ini adalah memberikan usulan terhadap rancangan terhadap proses *supply chain* dan ukuran kinerja dari sistem *supply chain management* yang tepat di PT "XYZ".

Kata Kunci : Performansi *Supply Chain*, *Supply Chain Operation Reference* (SCOR)