

ABSTRAK

Kegiatan memenuhi permintaan pelanggan melibatkan banyak pihak yang kegiatannya harus bersinergi, sehingga perusahaan perlu menerapkan konsep *Supply Chain Management* (SCM). Kinerja SCM perlu dijaga dengan melakukan evaluasi kinerja SCM secara periodik. Penelitian ini menganalisis proses penyampaian suku cadang pada rantai pasok di PT. Shindengen Indonesia dengan model *Supply Chain Operations Reference* (SCOR).

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari wawancara, survei, arsip data order dan waktu pengiriman milik perusahaan. Data sekunder diperoleh dari dokumen milik perusahaan. Analisis menggunakan model SCOR yang meliputi tiga level proses utama. SCOR Level 1 mendefinisikan lima proses ini (plan, source, make, deliver dan return). SCOR Level 2 menghubungkan antara proses SCOR level 1 proses pada level 2 (planning, execution and enable), sehingga perusahaan dapat menentukan kategori proses yang paling cocok dengan bentuk rantai pasoknya. Kategori proses yang sangat kritis untuk Shindengen Electric MFG., Co., Ltd adalah kategori proses *Deliver Stocked Product* (D1).

SCOR Level 3 menampilkan pembahasan kategori proses *Deliver Stocked Product* (D1) Shindengen Electric MFG., Co., Ltd ke PT. Shindengen Indonesia yang kemudian diuraikan menjadi rincian tugas pada Level 4 sehingga dapat menjadi acuan bagi pelaksana. Berdasarkan analisis model SCOR, SCM suku cadang Shindengen Electric MFG., Co., Ltd telah memiliki kinerja yang sangat baik karena telah menerapkan strategi yang tepat terutama dalam hal pemilihan *supplier* dan pihak ekspedisi yang mengirimkan barang ke pelanggan dengan tepat waktu.