

ABSTRAK

PT. Atri Distribusindo merupakan salah satu perusahaan distribusi nasional dibidang kebutuhan rumah tangga, makanan dan minuman, susu, makanan ringan, rokok, obat – obatan yang dipasarkan di 54 area wilayah Indonesia, bekerja sama dengan lebih dari 40 prinsipal. PT. GMKE merupakan salah satu prinsipal dengan tingkat penjualan tertinggi yang bekerja sama dengan PT. Atri Distribusindo, setiap program yang telah disepakati antara pihak prinsipal dengan perusahaan akan dibuatkan pengajuan program kerjasama promosi oleh perusahaan untuk kemudian direalisasikan di setiap area. Program telah realisasi dari masing – masing area kemudian dikirimkan ke kantor pusat untuk dibuatkan surat klaim oleh Dept. *Finance* di tahun 2013 total surat klaim yang dibuat ada 561 surat klaim dan yang ditolak sebesar 95 surat klaim. Dengan Diagram Pareto diketahui 3 penyebab tolakan tertinggi yaitu 23% ditolak karena *double* klaim, 20% ditolak karena salah perhitungan, dan 15% ditolak karena periode klaim telah habis. Dengan menggunakan Diagram *Ishikawa* dapat diketahui faktor-faktor yang menjadi penyebab terjadinya penolakan klaim, dengan menggunakan *Toyoda Methode* yaitu *5 ways analysis* diperoleh 6 solusi untuk jenis tolakan *double* klaim, 7 solusi untuk jenis tolakan salah perhitungan, dan 5 solusi untuk jenis tolakan habis periode klaim. Setelah mendapatkan solusi dari setiap permasalahan tersebut selanjutnya menentukan CTP (*Critical to Process*) dengan menyebarkan kuisioner kepada para responden yang terpilih untuk mengetahui penyebab yang paling berpengaruh dari setiap faktor penyebab yang ada pada setiap jenis tolakan. Hasil CTP untuk jenis tolakan *double* klaim yang paling berpengaruh adalah untuk program ALDIS, pada jenis tolakan karena salah perhitungan faktor yang paling berpengaruh adalah mesin yaitu program ALDIS, untuk jenis tolakan habis periode klaim faktor yang paling berpengaruh adalah staff ADC.

Kata Kunci: Prinsipal, CTP, ALDIS, ADC