

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **I.1 Latar Belakang**

Di era persaingan global sekarang ini, banyak desakan bagi perusahaan untuk menemukan cara-cara baru dalam menciptakan dan memberikan nilai tambah bagi konsumennya. Ditambah dengan tingkat persaingan yang semakin ketat dan tuntutan konsumen yang semakin tinggi dan semakin bervariasi, membuat perusahaan dituntut untuk dapat menghasilkan produk yang sesuai dengan keinginan konsumen.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan agar mendapatkan konsumen yang loyal adalah dengan memenuhi kepuasan pelanggan. Kebutuhan dan keinginan pelanggan sangat beragam, dari produk berwujud (kenyamanan berkendara, kenyamanan memakai sepatu tanpa cacat), dan produksi estetika (kombinasi warna kosmetik). Dengan terpenuhinya kebutuhan dan keinginan pelanggan maka kepuasan pelanggan dapat terpenuhi dimana *customer satisfaction* atau kepuasan pelanggan merupakan salah satu tujuan strategis perusahaan selain untuk meningkatkan profit.

Salah satu cara untuk dapat mencapai tujuan strategis perusahaan tersebut adalah dengan menerapkan *supply chain management* (Manajemen rantai pasokan) yang efektif. Salah satu cara untuk dapat mengukur *supply chain management* adalah dengan menggunakan *Supply Chain Operations Reference* atau SCOR.

*Supply Chain Operations Reference* (SCOR) adalah suatu model yang dikembangkan oleh *supply chain council*. Model ini adalah suatu

metode untuk *benchmarking* dan mengukur peningkatan performa rantai pasok. SCOR didesain untuk membantu perusahaan belajar dari dalam maupun luar industri mereka, dan memiliki kerangka yang kokoh dan fleksibel sehingga memungkinkan model ini digunakan dalam segala macam industri yang memiliki rantai pasokan. SCOR memberikan langkah demi langkah pendekatan rekayasa yang dapat membantu dalam menganalisa, mendesain dan meningkatkan performa rantai pasokan.

PT. XYZ adalah sebuah perusahaan manufaktur yang bergerak dalam pembuatan kantong plastik. Dengan banyak industri sejenis yang berkembang menjadikan PT. XYZ harus dapat memuaskan pelanggannya. Dalam menjalankan proses bisnisnya, PT. XYZ berhubungan dengan *supplier*, manufaktur dan distributor. Dalam proses bisnis tersebut sangat dibutuhkan integrasi *supply chain* yang baik untuk bisa mencapai tujuan strategis perusahaan yaitu kepuasan pelanggan dan profit.

Sebagai perusahaan yang telah lama berdiri dan berkembang pesat, PT. XYZ harus dapat terus meningkatkan kinerja perusahaannya. Salah satu hal penting yang mendukung perusahaan adalah *supply chain*. Oleh sebab itu pengukuran kinerja *supply chain* tidak kalah pentingnya karena dengan melakukan pengukuran yang benar, akan mendorong perusahaan untuk meningkatkan kinerja *supply chain* mereka. Dengan pengukuran yang baik perusahaan akan dapat mengetahui apa yang bisa dihemat dan berapa jumlahnya serta hal apa saja yang perlu diperbaiki.

Salah satu cara untuk mengukur kinerja supply chain adalah *supply chain operations reference*. Manfaat yang didapat oleh perusahaan adalah hubungan antara *supplier* dan konsumen menjadi baik dan terjadi integrasi yang baik antara manufaktur, *sales*, dan logistik.

## **I.2 Perumusan Masalah**

Mengingat pengukuran kinerja sangat penting, PT. XYZ dapat menggunakan model SCOR untuk menganalisa dan meningkatkan kinerja rantai pasokannya. Terutama pada level pertama yaitu menganalisis basis kompetensi perusahaan. Pada level ini digunakan lima perspektif pengukuran yaitu keandalan rantai pasokan (*reability*), kemampuan rantai pasokan (*responsiveness*), fleksibilitas rantai pasok (*flexibility*), biaya rantai pasokan (*cost*), dan aset rantai pasokan (*assets*). Sehingga dapat diketahui kinerja rantai pasokan dalam perusahaan dan mengembangkan strategi perusahaan untuk mencapai kepuasan konsumen.

## **I.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan tugas akhir ini adalah untuk mengukur kinerja rantai pasokan PT. XYZ secara menyeluruh dari pemasok dan pendistribusian sampai ke konsumen.

## **I.4 Pembatasan Masalah**

Karena luasnya ruang lingkup permasalahan maka dilakukan pembatasan masalah seperti:

1. Penelitian dilakukan di PT. XYZ yang berada di daerah Tangerang
2. Penelitian dilakukan pada divisi produksi, keuangan, gudang, dan pemasaran
3. Penelitian hanya menggunakan data 3 bulan, Januari sampai Maret 2009 ada sebagian data yang diambil dalam periode 1 tahun yaitu data keuangan perusahaan
4. Model SCOR yang digunakan hanya pada level 1, yaitu tahap analisa
5. Data plastik yang diolah hanya data plastik jenis HD, karena plastik HD jauh sering digunakan dengan standar ukuran untuk pemesanan plastik umum.
6. Data-data dalam pengiriman dari supplier ke pabrik dan pabrik ke konsumen hanya dilihat lead time pengirimannya.

#### **I.5 Sistematika Penulisan**

Untuk mendapatkan gambaran dari penulisan penelitian ini maka proses penelitian ini dibagi menjadi beberapa garis besar:

##### **Bab I Pendahuluan**

Dalam bab ini terdapat latar belakang masalah, pokok permasalahan, tujuan penelitian, pembatasan masalah, dan sistematika penulisan. Selain itu, bab ini menuliskan secara garis besar isi penelitian.

## Bab II Landasan teori

Dalam bab ini, terdapat landasan teori dimana penelitian berdasarkan pada teori-teori yang relevan, yang digunakan dalam penelitian ini.

## Bab III Metodologi Penelitian

Dalam bab ini terdapat langkah-langkah atau prosedur penelitian yang meliputi penelitian pendahuluan, identifikasi masalah, studi pustaka, tujuan penelitian, pengumpulan data, pengolahan data, analisa hasil, usulan perbaikan serta kesimpulan dan saran.

## Bab IV Pengolahan dan Analisa Data

Dalam bab ini terdapat kumpulan-kumpulan data yang didapatkan selama penelitian di PT. XYZ, yang meliputi gambaran umum kondisi perusahaan, dan data yang diperlukan dalam merancang model SCOR. Perolehan data tersebut didapatkan melalui wawancara kepada pihak yang bersangkutan dan pengamatan yang dilakukan pada saat penelitian dibantu dengan data tertulis dari perusahaan.

## Bab V Kesimpulan dan Saran

Berisi kesimpulan yang didapat dari analisa terhadap model SCORcards pada PT. XYZ. Selain itu pada bab ini juga diberikan saran dan perbaikan kesimpulan yang didapat dengan harapan dapat berguna bagi PT. XYZ.