

**EVALUASI KINERJA VENDOR DISTRIBUSI
MENGUNAKAN *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS*
(AHP) PADA PT XYZ BEKASI**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Pendidikan
Program D-IV (Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik
Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro**



Disusun Oleh :

Nama : Ayu Wahyuningtyas

NIM 40011322650122

**PROGRAM STUDI D-IV (SARJANA TERAPAN)
MANAJEMEN DAN ADMINISTRASI LOGISTIK
DEPARTEMEN BISNIS DAN KEUANGAN
SEKOLAH VOKASI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
2026**

MOTTO

"They said I couldn't, but I finished anyway"

-Taylor Swift

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : Evaluasi Kinerja Vendor Distribusi Menggunakan
Analytical Hierarchy Process (AHP) Pada PT XYZ Bekasi
Nama : Ayu Wahyuningtyas
NIM : 40011322650122
Program Studi : D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan D-IV
(Sarjana Terapan) Manajemen dan Administrasi Logistik Sekolah Vokasi
Universitas Diponegoro

Dosen Pembimbing:

Anafil Windriya, S.E., M.M

NIP. 199301242019032017


(.....)

Dosen Penguji 1:

Dr. Edy Raharja, S.E, M.Si

NIP. 197004251997021001


(.....)

Dosen Penguji 2:

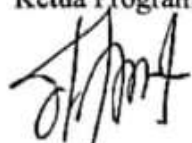
Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si

NIP. 197009251994032001


(.....)

Semarang, 23 Juli 2026

Ketua Program Studi


Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si
NIP. 197009251994032001

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Ayu Wahyuningtyas
2. Nomor Induk Mahasiswa 40011322650122
3. Tempat, Tanggal Lahir : Kab. Semarang, 21 April 2004
4. Program Studi : S.Tr. Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Bergaslor, Kabupaten Semarang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulis dengan judul **“Evaluasi Kinerja Vendor Distribusi Mengguankan *Analytical Hierarchy Process* (AHP) Pada PT XYZ Bekasi”** adalah benar-benar hasil karya ilmiah tulisan saya sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis ini terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri melainkan hasil menjiplak karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan karya ilmiah dengan seluruh implikasinya sebagai akibat dari kecurangan yang telah saya lakukan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab.

Semarang, 23 Juli 2026

Pembuat Pernyataan



Ayu Wahyuningtyas

NIM. 40011322650122

ABSTRAK

PT XYZ merupakan perusahaan logistik nasional yang mendistribusikan produk kepada distributor, agen, dan toko di seluruh Indonesia. Evaluasi penilaian kinerja vendor distribusi yang diterapkan masih bersifat subjektif dan belum didukung pembobotan kriteria yang jelas, sehingga berdampak pada tingginya keterlambatan distribusi (15,01%) dan keluhan pelanggan (14,64%) pada periode yang sama. Penelitian ini bertujuan mengetahui proses penilaian evaluasi vendor yang saat ini berjalan serta merumuskan evaluasi yang lebih efektif menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan data dikumpulkan melalui observasi, wawancara semi terstruktur, kuesioner dan studi pustaka dari tiga informan secara *purposive sampling*, serta diuji keabsahannya melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan kriteria *Delivery* memiliki bobot tertinggi (0,29), diikuti *Quality* dan *Cost* (0,20), *Flexibility* (0,18), dan *Responsiveness* (0,11), dengan Vendor A sebagai peringkat terbaik (bobot 1,80). Penelitian ini menghasilkan rancangan formulir evaluasi vendor sebagai pedoman PT XYZ dalam melakukan penilaian yang lebih terstruktur dan objektif.

Kata Kunci: *Analytical Hierarchy Process (AHP), Distribusi, Evaluasi Kinerja Vendor, Procurement, Vendor Performance Indicator (VPI)*

ABSTRACT

PT XYZ is a national logistics company that distributes products to distributors, agents, and stores throughout Indonesia. The current vendor performance evaluation process for distribution is still subjective and lacks clear criteria weighting, resulting in a high rate of distribution delays (15.01%) and customer complaints (14.64%) during the same period. This study aims to identify the vendor evaluation process currently in place and to formulate a more effective evaluation using the Analytical Hierarchy Process (AHP) method. The research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, semi-structured interviews, questionnaires, and literature review from three informants selected through purposive sampling and validated using source triangulation. The results show that the Delivery criterion has the highest weight (0.29), followed by Quality and Cost (0.20 each), Flexibility (0.18), and Responsiveness (0.11), with Vendor A ranked as the best-performing vendor (weight of 1.80). This study produces a vendor evaluation form design intended to serve as a guideline for PT XYZ in conducting a more structured and objective vendor assessment.

Keywords: *Analytical Hierarchy Process (AHP), Distribution, Procurement, Vendor Performance Evaluation, Vendor Performance Indicator (VPI)*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, serta penyertaan-Nya sehingga penulis diberikan kesehatan, kekuatan, dan kelancaran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi D-IV Manajemen dan Administrasi Logistik, Sekolah Vokasi, Universitas Diponegoro. Dalam proses penyusunannya, penulis melaksanakan kegiatan penelitian dan magang di PT XYZ Bekasi sebagai objek penelitian.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak. Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih atas segala pihak yang terlibat dalam penulisan Tugas Akhir ini kepada:

1. Prof Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. Selaku Rektor Universitas Diponegoro.
2. Prof Dr. Ir. Budiyo, M.Si. Selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
3. Dr. Edy Rahardja, S.E., M.Si. Selaku kepala Departemen Bisnis dan Keuangan Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro dan Dosen Penguji satu, atas waktu, masukan dalam penyusunan tugas akhir.
4. Dr. Titik Djumiarti, S.sos., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik dan Dosen Penguji dua, atas waktu, masukan dalam penyusunan tugas akhir.
5. Anafil Windriya, S.E., M.M. Selaku Sekretaris Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik dan Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang

senantiasa memberikan arahan kepada penulis dalam proses penyusunan Tugas Akhir.

6. Stacia Reviany Mege, S.E., M.S.M. Selaku Dosen Wali penulis.
7. Kedua orang tua penulis, serta kakak kakak yang memberikan doa dan dukungannya.
8. Seluruh tenaga pendidik yang telah membimbing penulis dalam melaksanakan pendidikannya.
9. Raden Kres Soebono yang selalu memberi dukungan dan doanya kepada penulis.
10. Seluruh karyawan di bawah naungan PT XYZ Bekasi yang tidak bisa disebutkan satu persatu.
11. Teman-teman mahasiswa program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik yang telah memberikan bantuannya.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Atas segala bantuan dan kerja sama yang telah diberikan, penulis mengucapkan terima kasih serta mendoakan semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat dan karunia-Nya. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki keterbatasan, sehingga saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaannya. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca.

DAFTAR ISI

MOTTO.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teori.....	11
2.1.1 Supply Chain Management	11
2.1.2 Vendor	13
2.1.3 Distribusi	17
2.1.4 Metode Penialian Vendor	19
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	27
2.3 Alur Kerangka Peneletian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Pendekatan Penelitian.....	40
3.2 Fokus dan Lokus Penelitian.....	41
3.2.1 Fokus Penelitian	41
3.2.2 Lokus Penelitian	41
3.3 Fenomena	42

3.4	Sumber Data Penelitian	43
3.6	Instrumen Penelitian	45
3.7	Teknik Pengumpulan Data	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		53
4.1	Profil Perusahaan.....	53
4.1.1	Profil Perusahaan.....	53
4.1.2	Visi dan Misi.....	53
4.1.3	Struktur Organisasi	54
4.2	Hasil Penelitian dan Pembahasan	57
4.2.1	Indikator dalam Evaluasi Kinerja Vendor	58
4.2.2	Permasalahan dalam Penilaian Evaluasi Kinerja Vendor yang sedang Berjalan	67
4.2.3	Analisis Kesenjangan (<i>Gap Analysis</i>) Form Penilaian dan Hasil Wawancara	74
4.3	Deskripsi Partisipan.....	75
4.3.1	Data Vendor	76
4.3.2	Dasar Penentuan Kriteria dan Subkriteria (<i>VPI</i>) Penilaian Kinerja Vendor	77
4.3.3	Kinerja Vendor	78
4.3.4	Struktur Analytical Hierarchy Process	82
4.3.5	Perhitungan Bobot Kriteria dan Subkriteria	83
4.4	Pengolahan Data.....	84
4.4.1	Perhitungan Uji Konsistensi Kriteria Hasil Partisipan	84
4.4.2	Perbandingan Berpasangan Terhadap Subkriteria	87
4.4.3	Perbandingan Berpasangan Subkriteria antar Vendor.....	102
4.5	Output Penelitian	140
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		146
5.1	Kesimpulan.....	146
5.2	Saran.....	147
Daftar Pustaka		150
Lampiran		154

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Keterlambatan Distribusi pada PT XYZ Tahun 2025	4
Tabel 1.2 Data Keluhan Pelanggan PT XYZ.....	5
Tabel 2.1 Matriks Berpasangan	24
Tabel 2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	35
Tabel 3.1 Fenomena Penelitian.....	42
Tabel 3.2 Informan Penelitian	45
Tabel 4.1 <i>Gap Analysis</i>	74
Tabel 4.2 Profil Partisipan	76
Tabel 4.3 Kriteria dan Subkriteria <i>Vendor Performance Indicator</i>	78
Tabel 4.4 Perhitungan Bobot Kriteria dan Subkriteria	83
Tabel 4.5 Penjumlahan bobot Kriteria.....	84
Tabel 4.6 Penjumlahan bobot Kriteria.....	84
Tabel 4.7 Penilaian Perhitungan Kriteria.....	85
Tabel 4.8 Perolehan perhitungan kriteri	85
Tabel 4.9 Konsistensi <i>Random Index</i>	86
Tabel 4.10 Rekapitulasi bobot <i>priority vector</i> kriteria (level 1) dan <i>Consistency Ratio</i> (CR)	87
Tabel 4.11 Bobot Subkriteria <i>Quality</i>	87
Tabel 4.12 Penjumlahan bobot subkriteria <i>Quality</i>	88
Tabel 4.13 Bobot <i>Priority Vector</i> Subkriteria <i>Quality</i>	88
Tabel 4.14 Penilaian Perhitungan Subkriteria <i>Quality</i>	89
Tabel 4.15 Perolehan Perhitungan Subkriteria <i>Quality</i>	89
Tabel 4.16 Konsistensi <i>Random Index</i>	90
Tabel 4.17 Bobot Subkriteria <i>Cost</i>	90
Tabel 4.18 Penjumlahan bobot subkriteria <i>Cost</i>	91
Tabel 4.19 Bobot <i>Priority Vector</i> Subkriteria <i>Cost</i>	91
Tabel 4.20 Penilaian Perhitungan Subkriteria <i>Cost</i>	91
Tabel 4.21 Perolehan Perhitungan Subkriteria <i>Cost</i>	92
Tabel 4.22 Konsistensi <i>Random Index</i>	92

Tabel 4.23 Bobot Subkriteria <i>Delivery</i>	93
Tabel 4.24 Penjumlahan bobot subkriteria <i>Delivery</i>	93
Tabel 4.25 Bobot <i>Priority Vector</i> Subkriteria <i>Delivery</i>	94
Tabel 4.26 Penilaian Perhitungan Subkriteria <i>Delivery</i>	94
Tabel 4.27 Perolehan Perhitungan Subkriteria <i>Delivery</i>	94
Tabel 4.28 Konsistensi <i>Random Index</i>	95
Tabel 4.29 Bobot Subkriteria <i>Flexibility</i>	96
Tabel 4.30 Penjumlahan bobot subkriteria <i>Flexibility</i>	96
Tabel 4.31 Bobot <i>Priority Vector</i> Subkriteria <i>Flexibility</i>	97
Tabel 4.32 Penilaian Perhitungan Subkriteria <i>Flexibility</i>	97
Tabel 4.33 Perolehan Perhitungan Subkriteria <i>Flexibility</i>	97
Tabel 4.34 Konsistensi <i>Random Index</i>	98
Tabel 4.35 Bobot Subkriteria <i>responsiveness</i>	99
Tabel 4.36 Penjumlahan bobot subkriteria <i>responsiveness</i>	99
Tabel 4.37 Bobot <i>Priority Vector</i> Subkriteria <i>responsiveness</i>	100
Tabel 4.38 Penilaian Perhitungan Subkriteria <i>responsiveness</i>	100
Tabel 4.39 Perolehan Perhitungan Subkriteria <i>responsiveness</i>	100
Tabel 4.40 Konsistensi <i>Random Index</i>	101
Tabel 4.41 Rekapitulasi bobot <i>priority vector</i> kriteria (level 2) dan <i>Consistency Ratio</i> (CR)	102
Tabel 4.42 Bobot Subkriteria Kondisi Barang	103
Tabel 4.43 Penjumlahan Bobot Subkriteria Kondisi Barang	103
Tabel 4.44 Bobot <i>Priority Vector</i> Subkriteria Kondisi Barang	104
Tabel 4.45 Perolehan Perhitungan Subkriteria Kondisi Barang	104
Tabel 4.46 Konsistensi <i>Random Index</i>	105
Tabel 4.47 Bobot Subkriteria Akurasi Barang	106
Tabel 4.48 Penjumlahan Bobot Subkriteria Akurasi Barang	106
Tabel 4.49 Bobot <i>Priority Vector</i> Subkriteria Akurasi Barang	107
Tabel 4.50 Perolehan Perhitungan Subkriteria Akurasi Barang	107
Tabel 4.51 Konsistensi <i>Random Index</i>	108
Tabel 4.52 Bobot Subkriteria Kesesuaian Biaya Layanan	108

Tabel 4.53 Penjumlahan Bobot Subkriteria Kesesuaian Biaya Layanan.....	109
Tabel 4.54 Bobot <i>Priority Vector</i> Subkriteria Kesesuaian Biaya Layanan.....	109
Tabel 4.55 Perolehan Perhitungan Subkriteria Akurasi Barang.....	110
Tabel 4.56 Konsistensi <i>Random Index</i>	110
Tabel 4.57 Bobot Subkriteria Negosiasi Tarif.....	111
Tabel 4.58 Penjumlahan Bobot Subkriteria Negosiasi Tarif.....	111
Tabel 4.59 Bobot <i>Priority Vector</i> Subkriteria Negosiasi Tarif	112
Tabel 4.60 Perolehan Perhitungan Subkriteria Negosiasi Tarif	112
Tabel 4.61 Konsistensi <i>Random Index</i>	113
Tabel 4.62 Bobot Subkriteria Ketepatan Pengiriman Dokumen	114
Tabel 4.63 Penjumlahan Bobot Subkriteria Pengiriman Dokumen.....	114
Tabel 4.64 Bobot <i>Priority Vector</i> Subkriteria Pengiriman Dokumen	115
Tabel 4.65 Perolehan Perhitungan Subkriteria Pengiriman Dokumen.....	115
Tabel 4.66 Konsistensi <i>Random Index</i>	116
Tabel 4.67 Bobot Subkriteria Ketepatan Waktu Pengiriman.....	117
Tabel 4.68 Penjumlahan Bobot Subkriteria Ketepatan Waktu Pengiriman	117
Tabel 4.69 Bobot <i>Priority Vector</i> Subkriteria Ketepatan Waktu Pengiriman	118
Tabel 4.70 Perolehan Perhitungan Subkriteria Ketepatan Waktu Pengiriman	118
Tabel 4.71 Konsistensi <i>Random Index</i>	119
Tabel 4.72 Bobot Subkriteria Barang sesuai Pesanan	120
Tabel 4.73 Penjumlahan Bobot Subkriteria Barang sesuai Pesanan	120
Tabel 4.74 Bobot <i>Priority Vector</i> Subkriteria Barang sesuai Pesanan.....	121
Tabel 4.75 Perolehan Perhitungan Subkriteria Barang sesuai Pesanan.....	121
Tabel 4.76 Konsistensi <i>Random Index</i>	122
Tabel 4.77 Bobot Subkriteria Volume Pengiriman	123
Tabel 4.78 Penjumlahan Bobot Subkriteria Volume Pengiriman.....	123
Tabel 4.79 Bobot <i>Priority Vector</i> Subkriteria Volume Pengiriman.....	124
Tabel 4.80 Perolehan Perhitungan Subkriteria Volume Pengiriman.....	124
Tabel 4.81 Konsistensi <i>Random Index</i>	125
Tabel 4.82 Bobot Subkriteria Mengatur Jadwal Distribusi	126
Tabel 4.83 Penjumlahan Bobot Subkriteria Mengatur Jadwal Distribusi	126
Tabel 4.84 Bobot <i>Priority Vector</i> Subkriteria Mengatur Jadwal Distribusi.....	127

Tabel 4.85 Perolehan Perhitungan Subkriteria Mengatur Jadwal Distribusi	127
Tabel 4.86 Konsistensi <i>Random Index</i>	128
Tabel 4.87 Bobot Subkriteria Kemudahan Komunikasi.....	129
Tabel 4.88 Penjumlahan Bobot Subkriteria Kemudahan Komunikasi	129
Tabel 4.89 Bobot <i>Priority Vector</i> Subkriteria Kemudahan Komunikasi	130
Tabel 4.90 Perolehan Perhitungan Subkriteria Kemudahan Komunikasi	130
Tabel 4.91 Konsistensi <i>Random Index</i>	131
Tabel 4.92 Bobot Subkriteria Kecepatan Menanggapi Keluhan	132
Tabel 4.93 Penjumlahan Bobot Subkriteria Kecepatan Menanggapi Keluhan	132
Tabel 4.94 Bobot <i>Priority Vector</i> Subkriteria Kecepatan Menanggapi Keluhan	133
Tabel 4.95 Perolehan Perhitungan Subkriteria Kecepatan Menanggapi Keluhan	133
Tabel 4.96 Konsistensi <i>Random Index</i>	134
Tabel 4.97 Rekapitulasi bobot <i>priority vector</i> subkriteria antar <i>vendor</i> dan <i>consistency ratio</i> (CR).....	135
Tabel 4.98 Hasil Bobot Kriteria dan Bobot Vendor subkriteria Terhadap <i>Vendor</i> (<i>Global Priority</i>)	136
Tabel 4.99 Rekapitulasi Tabel Hasil Penilaian Kinerja <i>Vendor</i> PT. XYZ.....	137
Tabel 4.100 Perankingan Vendor.....	138

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Struktur Hirarki	24
Gambar 2.1 Alur Kerangka Penelitian.....	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT XYZ	55
Gambar 4.2 Barang rusak akibat perjalanan pengiriman	59
Gambar 4.3 Klausul penarikan atau pengembalian barang	61
Gambar 4.4 Form Penilaian evaluasi Vendor PT XYZ.....	67
Gambar 4.5 Prosedur <i>Customer Complaint Handling (Non Conformance)</i>	73
Gambar 4.6 Struktur Hirarki	82

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara	153
Lampiran 2 Triangulasi Sumber	162
Lampiran 3 Data Kuesioner.....	165
Lampiran 4 Hasil Partisipan	177
Lampiran 5 Surat Izin Penelitian	184
Lampiran 6 Hasil Uji Plagiasi	185
Lampiran 7 Biodata Peneliti.....	186
Lampiran 8 Dokumentasi	187