

**PENGUKURAN KINERJA *SUPPLY CHAIN* MENGGUNAKAN METODE
SUPPLY CHAIN OPERATIONS REFERENCE (SCOR) BERBASIS
ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS (AHP)
(STUDI KASUS: PT KASUAL JAYA SEJAHTERA)**

TUGAS AKHIR

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



Disusun oleh:

Nama: Alifyandi Nur Bustami

NIM: 40011319650159

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

2023

HALAMAN MOTTO

MOTTO

Blackbird singing in the dead of night. Take these broken wings and learn to fly, all your life. You were only waiting for this moment to arise. – The Beatles

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tugas Akhir : “Pengukuran Kinerja *Supply Chain* Menggunakan Metode *Supply Chain Operations Reference* (SCOR) Berbasis *Analytical Hierarchy Process* (AHP) Studi Kasus: PT Kasual Jaya Sejahtera”

Nama : Alifyandi Nur Bustami

NIM : 40011319650159

Program Studi : 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:
Kholidin, S.Kom., M.Kom.
NIP. 197403122007011001

(.....)

Dosen Penguji 2:
Suwandi, S.A.P., M.Si.
NIP. 199004122019031007

(.....)

Semarang, 26 Juni 2023
Ketua Program Studi



Dr. Edy Raharja, SE, M.SI
NIP.197004251997021001

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama : Alifyandi Nur Bustami
2. Nomor Induk Mahasiswa : 40011319650159
3. Tempat/Tanggal Lahir : Bekasi, 24 Juli 2000
4. Program Studi : Manajemen dan Administrasi Logistik
5. Alamat : Jalan Arrahmah, RT03/03 No.02 Kota Bekasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah tugas akhir yang saya tulisdengan judul Pengukuran Kinerja *Supply Chain* Menggunakan Metode *Supply Chain Operations Reference (SCOR)* Berbasis *Analytical Hierarchy Process (AHP)* Studi Kasus: PT Kasual Jaya Sejahtera” 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 sanggupmenerima 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 serta tanggung jawab.

Semarang, 26 Mei 2023
Pembuat pernyataan



Alifyandi Nur Bustami
40011319650159

ABSTRAK

Penerapan supply chain di perusahaan dapat menghadirkan berbagai permasalahan, maka diperlukan beberapa tahapan untuk menanggulangi permasalahan mulai dari tahap perencanaan, tahap evaluasi dan tahapan perbaikan. Dalam supply chain, terdapat pendekatan untuk mengetahui performa supply chain perusahaan yaitu dengan menggunakan metode *supply chain operations reference* (SCOR). SCOR terdiri dari 3 level. Perspektif dari SCOR level 1 menggunakan 5 proses inti SCM, seperti plan, source, make, deliver, return dan enable. SCOR level 2 pada atribut kinerja terpilih adalah reliabilitas dan responsivitas. SCOR level 3 dilakukannya validasi indikator kinerja untuk memperoleh indikator kinerja supply chain yang harus diperbaiki. Dari 24 indikator kinerja yang diajukan, hanya 21 indikator kinerja yang terpilih. Adanya *analytical hierarchy process* (AHP) untuk pembobotan kepentingan dari setiap proses SCOR dari masing-masing level yang dibantu dengan *software expert choice*. Berdasarkan hasil yang dilakukan pengolahan melalui normalisasi *snorm de boer* pada performansi kinerja total supply chain di PT Kasual Jaya Sejahtera sebesar 88,17 yang menunjukkan supply chain Kasual memperoleh nilai bagus dan terdapat 4 indikator kinerja yang harus dilakukan perbaikan, karena memiliki nilai < 90 (excellent)

Kata kunci: *Supply Chain*, Pengukuran Kinerja, SCOR, AHP

ABSTRACT

The implementation of supply chains in companies can present various problems, so several stages are needed to overcome problems starting from the planning stage, evaluation stage and improvement stage. In the supply chain, there is an approach to determine the company's supply chain performance, namely by using the supply chain operations reference (SCOR) method. SCOR consists of 3 levels. The perspective of SCOR level 1 uses 5 core SCM processes, such as plan, source, make, deliver, return and enable. SCOR level 2 on selected performance attributes are reliability and responsiveness. SCOR level 3 validated performance indicators to obtain supply chain performance indicators that must be improved. From the 24 performance indicators proposed, only 21 performance indicators were selected. There is an analytical hierarchy process (AHP) for weighting the importance of each SCOR process from each level assisted by expert choice software. Based on the results of processing through normalization of snorm de boer on the performance of the total supply chain performance at PT Kasual Jaya Sejahtera of 88.17 which shows that the Kasual supply chain has good value and there are 4 performance indicators that must be improved, because have a value <90 (excellent).

Keywords: *Supply Chain, Performance Measurement, SCOR, AHP*

KATA PENGANTAR

Dengan puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian dengan baik. Peneliti membuat penelitian ini sebagai syarat untuk kelulusan dalam memperoleh gelar Strata Sarjana Terapan Manajemen dan Administrasi Logistik. Penelitian ini selalu didukung oleh berbagai pihak. Dengan rasa penuh dengan tulus, peneliti ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah meridhai dan melimpahkan karunia-Nya untuk melancarkan segala aktivitas dalam penelitian.
2. Orang tua yang telah mendoakan, memotivasi dan selalu mendukung.
3. Fito dan Shahnaz selaku adik yang selalu menjadi motivasi untuk lulus kuliah.
4. Prof. Dr, Ir. Budiyono, M.Si selaku Dekan Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
5. Dr. Edy Raharja, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Administrasi Logistik Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro.
6. Ibu Anafil Windriya, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang memberikan bimbingan, arahan dan motivasi.
7. Bapak dan Ibu Dosen jurusan Manajemen dan Administrasi Logistik yang sudah memberikan ilmu selama perkuliahan.
8. Bapak Asep Muhidin selaku manajer operasional di PT Kasual Jaya Sejahtera.
9. Bapak Alam Akbar selaku CEO Kasual yang sudah memberikan izin Kasual sebagai objek penelitian.

10. Seluruh warga Kasual.id dari berbagai divisi yang mendukung kelancaran penelitian.
11. Band The Beatles yang lagu-lagunya selalu menemani pengerjaan tugas akhir.
12. Teman-teman di kelas Pendidikan Manajemen Administrasi Logistik 2019 Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Diponegoro atas bantuan dan dukungan yang telah diberikan.
13. Teman-teman dari Warung Babeh Bekasi dan Park Ibu.

Semarang, 26 Mei 2023

Alifyandi Nur Bustami
NIM 40011319650159

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Motto	ii
Halaman Pengesahan	Error! Bookmark not defined.
Surat Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah Tugas Akhir	iv
Abstrak	v
<i>Abstract</i>	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II Tinjauan Pustaka	11
2.1 Kajian Teori.....	11
2.1.1 Kinerja	11
2.1.2 <i>Supply Chain</i>	12
2.1.3 <i>Supply Chain Operations Reference (SCOR)</i>	20
2.1.4 <i>Key Performance Indicator (KPI)</i>	24
2.1.5 <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	30
2.1.6 Normalisasi <i>Snorm de boer</i>	34
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu (KPT).....	35
2.3 Alur Kerangka Penelitian	44
BAB III Metode Penelitian	45
3.1 Pendekatan Penelitian.....	45
3.2 Fokus dan Lokus Perusahaan	45
3.3 Fenomena Penelitian	45

3.4 Sumber Data Penelitian	46
3.5 Penentuan Informan Penelitian.....	47
3.6 Instrumen Penelitian.....	48
3.7 Teknik Pengumpulan Data	48
3.8 Teknik Pengolahan Data	50
3.9 Teknik Analisis Data	52
3.10 Triangulasi Data	53
BAB IV Analisis dan Pembahasan	55
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	55
4.1.1 Sejarah PT Kasual Jaya Sejahtera.....	55
4.1.2 Visi dan Misi PT Kasual Jaya Sejahtera.....	56
4.1.3 Struktur Organisasi PT Kasual Jaya Sejahtera	57
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	63
4.2.1 Pemilihan Indikator Kinerja.....	63
4.2.2 Pengelolahaan Data	66
4.2.3 Pembobotan Proses SCOR Level 1	90
4.2.4 Pembobotan Atribut Kinerja SCOR Level 2	96
4.2.5 Pembobotan KPI SCOR Level 3	97
4.2.6 Normalisasi <i>Snorm De Boer</i>	99
4.2.7 Pembobotan Masing-masing Level SCOR Dengan AHP	104
4.2.8 Nilai Kinerja <i>Supply Chain</i>	105
4.2.9 Perbaikan KPI.....	107
4.3 <i>Output</i> Penelitian Terapan.....	109
BAB V Penutup	111
5.1 Kesimpulan.....	111
5.2 Saran.....	112
Daftar Pustaka	113
Lampiran	118

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Atribut pada SCOR	21
Tabel 2.2 Karakteristik KPI Pengukuran Kinerja Perusahaan/Organisasi.....	24
Tabel 2.3 Pemilihan Indikator Kinerja.....	25
Tabel 2.4 Perumusan Indikator Kinerja	27
Tabel 2.5 <i>Metrics</i> Perbandingan Berpasangan.....	32
Tabel 2.6 Skala Perbandingan Berpasangan	32
Tabel 2.7 Indikator Normalisasi Perfoma	35
Tabel 2.8 Kajian Penelitian Terdahulu.....	39
Tabel 3.1 Penentuan Informan Penelitian	47
Tabel 4.1 Indikator Kinerja.....	63
Tabel 4.2 Persentase peramalan permintaan produk.....	66
Tabel 4.3 Peramalan <i>Packaging</i> Kondisi Sempurna.....	67
Tabel 4.4 Ketepatan Dalam Meramalkan Kebutuhan Bahan Baku Utama.....	69
Tabel 4.5 Persentase Pengiriman Bahan Baku yang Dapat Dipenuhi Oleh Pemasok	70
Tabel 4.6 Persentase Waktu Tunggu Pengiriman Dari Pemasok.....	71
Tabel 4.7 Persentase Jumlah Bahan Baku Yang Tidak Sesuai Dengan Spesifikasi	72
Tabel 4.8 Persentase Ketepatan Jumlah Item Pengiriman Dari Pemasok.....	73
Tabel 4.9 Waktu yang Dibutuhkan Untuk Memilih Pemasok	74
Tabel 4.10 Persentase Jumlah Produk Jadi Setelah Dilakukannya <i>Quality Control</i>	76
Tabel 4.11 Produk Cacat yang Dihasilkan Selama Produksi	77
Tabel 4.12 Persentase Kesanggupan Penjahit Untuk Melakukan Produksi.....	78
Tabel 4.13 Waktu Siklus Produksi.....	79
Tabel 4.14 Persentase Kesesuaian Produk Yang Dikirim Dengan Produk Yang Dipesan Oleh Konsumen	80
Tabel 4.15 Jangka Waktu Tunggu Untuk Pengiriman Produk <i>Custom Size</i>	81
Tabel 4.16 Jumlah Kasus Komplain Konsumen Pada Pengiriman Produk yang Terkendala.....	83
Tabel 4.17 Persentase Produk Cacat Atau Tidak Sesuai Yang Dikembalikan Oleh Konsumen	84
Tabel 4.18 Penggantian Produk yang Cacat	85
Tabel 4.19 Jangka Waktu Pelayanan Yang Dibutuhkan Dalam Menyelesaikan Komplain Dari Konsumen	86
Tabel 4.20 Pemantauan Penjualan	87
Tabel 4.21 Kepuasan Pelanggan Dari Berbagai <i>Marketplace</i>	88
Tabel 4.22 Perlakuan yang Baik Dari Pemasok.....	89
Tabel 4.23 Pembobotan Level 1	90

Tabel 4.24 Normalisasi Proses Pembobotan Level 1	91
Tabel 4.25 Pembobotan dan Konsistensi Proses Level 1 Pada Informan Pertama	91
Tabel 4.26 Jumlah Total Perkalian Metriks Perbaris	92
Tabel 4.27 Hasil Pembobotan Proses Level 1	95
Tabel 4.28 Pembobotan Atribut Kinerja SCOR Level 2 Reliabilitas dan Responsivitas	97
Tabel 4.29 Pembobotan Level 3 SCOR	98
Tabel 4.30 Normalisasi <i>Snorm de boer</i> SCOR Level 3	101
Tabel 4.31 Hasil Akhir Pembobotan Masing-masing Level.....	104
Tabel 4.32 Hasil Pengukuran <i>Supply Chain</i>	106
Tabel 4.33 Indikator Kinerja (KPI) yang Dilakukan Perbaikan	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 PDB Industri Tekstil dan Pakaian	2
Gambar 1.2 Produk Paling Banyak Dibeli Konsumen di <i>E-Commerce</i>	3
Gambar 1.3 Elemen Yang Terlibat Dalam Supply Chain.....	4
Gambar 2.1 Lingkup aktivitas <i>supply chain</i>	15
Gambar 2.2 Proses Dalam <i>Supply Chain Management (SCM)</i>	16
Gambar 2.3 Fokus Atribut Performa <i>Supply Chain Operations Reference</i>	23
Gambar 2.4 Struktur <i>hierarchy</i>	31
Gambar 2.5 <i>Random Index</i> Pada Beberapa Ukuran <i>Metrics</i>	33
Gambar 2.6 Alur Kerangka Penelitian	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Kasual Jaya Sejahtera.....	62
Gambar 4.2 Hasil Pembobotan Proses Level 1 Informan Kedua.....	94
Gambar 4.3 Hasil Pembobotan Proses Level 1 Informan Ketiga	94
Gambar 4.4 Pembobotan Proses Level 1	95

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Biodata Peneliti	118
Lampiran 2 Surat Bebas Plagiasi	119
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian Dari Kampus	120
Lampiran 4 Sertifikat Magang PT Kasual Jaya Sejahtera	120
Lampiran 5 Kuesioner Pemilihan Indikator Kinerja.....	121
Lampiran 6 Pembobotan Level 1 Informan 1	122
Lampiran 7 Surat Izin Pembobotan Informan 1.....	122
Lampiran 8 Pembobotan Level 2 Informan 1	122
Lampiran 9 Pembobotan Level 3 Informan 1	123
Lampiran 10 Pembobotan Level 2 Informan 2	124
Lampiran 11 Pembobotan Level 1 Informan 2	124
Lampiran 12 Surat Izin Pembobotan Informan 2.....	124
Lampiran 13 Pembobotan Level 3	125
Lampiran 14 Pembobotan Level 2 Informan 3	126
Lampiran 15 Pembobotan Level 1 Informan 3	126
Lampiran 16 Surat Izin Pembobotan Informan 3.....	126
Lampiran 17 Pembobotan Level 3 Informan 3	127
Lampiran 18 Hasil Akhir Pembobotan SCOR Level 1	128
Lampiran 19 Hasil Akhir Pembobotan SCOR Level 2 Perspektif <i>Plan</i>	128
Lampiran 20 Hasil Akhir Pembobotan SCOR Level 2 Perspektif <i>Source</i>	128
Lampiran 21 Hasil Akhir Pembobotan SCOR Level 2 Perspektif <i>Make</i>	128
Lampiran 22 Hasil Akhir Pembobotan SCOR Level 2 Perspektif <i>Deliver</i>	128
Lampiran 23 Hasil Akhir Pembobotan SCOR Level 2 Perspektif <i>Return</i>	128
Lampiran 24 Hasil Akhir Pembobotan SCOR Level 2 Perspektif <i>Enable</i>	128
Lampiran 25 Hasil Akhir Pembobotan SCOR Level 3 Perspektif <i>Plan</i> Atribut Reliabilitas	129
Lampiran 26 Hasil Akhir Pembobotan SCOR Level 3 Perspektif <i>Source</i> Atribut Reliabilitas	129
Lampiran 27 Hasil Akhir Pembobotan SCOR Level 3 Perspektif <i>Source</i> Atribut Responsivitas	129
Lampiran 28 Hasil Akhir Pembobotan SCOR Level 3 Perspektif <i>Make</i> Atribut Responsivitas	129
Lampiran 29 Hasil Akhir Pembobotan SCOR Level 3 Perspektif <i>Deliver</i> Atribut Responsivitas	129
Lampiran 30 Hasil Akhir Pembobotan SCOR Level 3 Perspektif <i>Return</i> Atribut Reliabilitas	130
Lampiran 31 Hasil Akhir Pembobotan SCOR Level 3 Perspektif <i>Enable</i> Atribut Responsivitas	130