

RINGKASAN EKSEKUTIF

PT Kawan Lama Sejahtera sebagai perusahaan perdagangan yang merupakan perantara antara produsen dan konsumen, kepuasan pelanggan merupakan hal yang menjadi fokus utama. Hal itu merupakan dasar bagi pengembangan usaha karena dengan jumlah konsumen, terutama pelanggan yang bertambah maka nilai penjualannya pun semakin meningkat. Banyak hal yang mempengaruhi kepuasan pelanggan tersebut, salah satunya adalah kualitas, ketepatan dan kecepatan pengiriman barang. Kualitas dan ketepatan pengiriman dilihat dari kualitas pengiriman, yaitu kesesuaian dengan yang dipesan dan kondisi barang yang baik (tidak rusak/cacat). Sedangkan kecepatan pengiriman yang dimaksud adalah pengiriman yang *on time* (lama pengiriman sesuai permintaan), dan tidak terlambat tiba di pelanggan..

Keluhan dari pelanggan menyangkut kecepatan dan ketepatan pengiriman tiap bulannya meningkat. Hal ini disebabkan karena tidak tercapainya pengiriman tepat waktu (*on time delivery*) yang telah disepakati dalam SLA (*Service Level Agreement*), kualitas pengiriman yang rendah, jadi ada beberapa pengiriman yang tidak sesuai pesanan, dan barang yang diantar rusak serta tidak lengkap, produktivitas kerja di logistik yang tidak efektif dan efisien, sehingga banyak pekerjaan yang tertunda. Pekerjaan yang dilakukan tidak mencapai target, sehingga pengiriman barang terlambat, sistem kerja yang ada belum dapat menciptakan hasil yang sesuai target.

Penelitian dilakukan selama 5 bulan yaitu Januari 2008 – Mei 2008, dengan dukungan data selama 16 bulan, yaitu Januari 2007 sampai dengan April 2008. Data-data tersebut merupakan hasil pencatatan dan survei yang telah dilakukan oleh perusahaan. Penelitian ini ahanya berada dalam lingkup Distribusi dan *Warehouse* Cikupa. Selain itu metode yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah Analisis SWOT, dan BSC.

Melalui penelitian ini diperoleh hasil Pencapaian SLA oleh Logistik belum optimal, baik dalam hal *on time delivery* maupun ketepatan pengiriman. Pencapaian *on time delivery* bulan yang masih di bawah target SLA. Untuk ketepatan pengiriman, dalam hal ini adalah kesalahan pengiriman barang, masih berada di bawah toleransi maksimum, hanya untuk pelanggan Ace Hardware yang masih diatas toleransi maksimum. Penyebab tidak optimalnya pencapaian SLA adalah ketidaksiapan *Warehouse* mengantisipasi lonjakan permintaan, akibat jumlah agen, pelanggan, dan permintaann Cabang yang terus bertambah. Selain itu produktivitas kerja di Logistik, terutama di *Warehouse* yang menurun, kedatangan barang (impor) yang kecepatannya lebih besar dibandingkan dengan pengeluarannya, sehingga lokasi di *Warehuose* penuh. Peningkatan kesalahan pengiriman barang yang terjadi mengakibatkan selisih stok di *Warehouse* juga meningkat. Salah satu sistem yang dapat diterapkan untuk menanggulangi masalah-masalah pencapaian SLA adalah penerapan BSC dan pelaksanaan Strategi SO, WO, ST, WT.