

## Analisis kinerja rantai penyediaan pada sebuah operator telekomunikasi

Simbolon, Romualdo H.D., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=117616&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Penelitian ini berfokus pada analisis kinerja rantai penyediaan untuk memperoleh rancangan awal peta strategi yang memiliki keterhubungan antara sasaran strategis dengan tingkat operasional dalam rantai penyediaan, sehingga kualitas layanan sebagai sebuah operator telekomunikasi dapat meningkat. Penetapan sasaran strategis tersebut memiliki keterkaitan dengan perkembangan teknologi telekomunikasi, persaingan usaha yang semakin ketat dan kebutuhan pengguna jasa telekomunikasi.

Pemetaan strategi dan pengukuran kinerja dilakukan dengan mengacu kepada key performance indicator (KPI) dan balanced scorecard (BSC) yang disusun. Kemudian dilakukan pemetaan supply chain operation reference (SCOR) hingga level 2 untuk memperoleh atribut kinerja berdasarkan plan, source, make, deliver dan return. Atribut kinerja tersebut disusun menjadi kuisisioner dan disebar kepada para ahli (expert) untuk memperoleh bobot prioritas melalui analytic hierarchy process (AHP). Hasil kuisisioner dengan menggunakan geometric mean diolah melalui penggunaan Expert Choice 2000, untuk memperoleh sintesis dan rancangan awal peta strategi rantai penyediaan.

Analisis terhadap hasil pengumpulan dan pengolahan data, dapat disimpulkan bahwa: 1) 10 target KPI tercapai, 4 target KPI belum tercapai dan 4 KPI belum terukur; 2) berdasarkan 5 kriteria SCOR dengan 24 sub kriteria melalui distributive synthesis, diperoleh bobot prioritas terbesar pada kriteria adalah perencanaan (plan) dengan bobot 0,275 dan pada sub kriteria adalah tingkat kepuasan layanan pelanggan dengan bobot 0,106; 3) diperoleh alternatif prioritas pada sub kriteria melalui ideal synthesis dengan bobot prioritas terbesar adalah perluasan wilayah cakupan (bobot 0,1) ; 4) diperoleh rancangan awal peta strategi dengan sasaran strategis utama perusahaan adalah pertumbuhan pendapatan, sehingga dapat diketahui permasalahan maupun perbaikan yang diperlukan dalam mencapai sasaran tersebut.

Hasil penelitian menyarankan bahwa perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan formulasi model matematika (kuantitatif) dan pengembangan simulasi model untuk memungkinkan integrasi seluruh elemen proses dan keterkaitannya menjadi sebuah analisis sistem secara komprehensif dan nyata; Perusahaan perlu memandang peningkatan kinerja rantai penyediaan sebagai salah satu bentuk alternatif strategi (baik pada tingkat strategis maupun operasional).....This study focuses on supply chain performance analysis to obtain a preliminary draft of a strategic map that has a linkage between strategic objectives and the operational level in the supply chain, so that the quality of service as a telecommunications operator can improve. The determination of these strategic targets is related to the development of telecommunication technology, increasingly fierce business competition and the needs of telecommunication service users.

Strategy mapping and performance measurement are carried out by referring to the key performance indicators (KPI) and balanced scorecard (BSC). Then do the supply chain operation reference (SCOR)

mapping to level 2 to obtain performance attributes based on plan, source, make, deliver and return. The performance attributes are compiled into a questionnaire and distributed to experts (experts) to obtain priority weights through the analytic hierarchy process (AHP). The results of the questionnaire using the geometric mean were processed through the use of Expert Choice 2000, to obtain a synthesis and initial design of the supply chain strategy map.

Analysis of the results of data collection and processing, it can be concluded that: 1) 10 KPI targets have been achieved, 4 KPI targets have not been achieved and 4 KPIs have not been measured; 2) based on 5 SCOR criteria with 24 sub-criteria through distributive synthesis, the highest priority weight on the criteria is planning (plan) with a weight of 0.275 and the sub-criteria is the level of customer service satisfaction with a weight of 0.106; 3) obtained alternative priorities in the sub-criteria through ideal synthesis with the largest priority weight being the expansion of the coverage area (weight 0.1); 4) obtained the initial draft of the strategy map with the company's main strategic target is revenue growth, so that problems and improvements needed to achieve these targets can be identified.

The results suggest that further research needs to be done with the formulation of mathematical models (quantitative) and the development of model simulations to enable the integration of all process elements and their interrelationships into a comprehensive and real system analysis; Companies need to view supply chain performance improvement as an alternative form of strategy (both at strategic and operational levels).