

ABSTRAK

Pada umumnya, *trading company* memiliki masalah dalam *order fulfillment* terutama untuk barang-barang yang masuk dalam kategori *fast moving*. Ukuran dari *order fulfillment* yang baik dapat dilihat dari *service level* yang diberikan kepada *customer*. *Service Level* dapat dihitung dari total pengiriman barang dibagi dengan total order untuk barang tersebut

Masalah utama dalam *Service Level* yang diangkat dalam penulisan ini adalah mengenai *flow process* dari *order fulfillment*. Dimulai dari penentuan rencana penjualan pertahun atau *sales forecast* yang akan diaplikasikan menjadi rencana 3 bulanan, dilanjutkan ke pemenuhan stok berdasarkan rencana 3 bulanan tersebut sampai pada pengiriman barang ke *customer*. Hal-hal yang dapat diperbaiki dari sisi peningkatan *Service Level performance* meliputi:

1. Perbaiki formula forecasting atau target sales yang menjadi per 2 minggu (*biweekly forecasting*)
2. Perbaiki metoda perhitungan *safety stock*

Dengan perbaikan dari kedua hal di atas diharapkan nilai *Service Level performance* dapat ditingkatkan untuk mencapai titik ideal yang telah ditentukan sebelumnya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas segala kasih karunia dan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir dengan judul “Analisa dan Perbaikan faktor-faktor yang mempengaruhi *Service Level Performace* untuk *Order Fulfillement*”.

Tugas akhir ini disusun dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata dua pada Program Magister Manajemen Universitas Pelita Harapan, Jakarta.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Sehubungan dengan hal itu, maka melalui kesempatan ini, dengan rendah hati penulis, mengucapkan terima kasih serta penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Prof. Ir. Jonathan Soemirat slamet Msc Ph.D, selaku dosen pembimbing, yang senantiasa memberi dorongan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penulisan tugas akhir ini.
2. Para dosen-dosen pengasuh mata kuliah yang tidak dapat disebutkan satu persatu namanya, yang telah membagi segala ilmu pengetahuan dan memberikan bimbingan selama masa perkuliahan. Terima kasih yang tak ternilai.
3. Seluruh staff sekretariat Program Magister Manajemen Universitas Pelita Harapan yang senantiasa memberikan dukungan dan bantuan dengan segala fasilitas yang ada.

4. Keluarga yang telah memberikan bantuan dan dukungan baik secara moril dan materiil selama masa perkuliahan sampai proses penyusunan dan penyelesaian tugas akhir ini
5. Rekan-rekan mahasiswa/i MM XVI yang telah memberikan bantuan dan masukan kepada penulis selama penyusunan tugas akhir ini.
6. Pihak lain yang tidak lagi dapat disebutkan semuanya, terima kasih atas dukungan dan perhatiannya.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa apa yang tertulis pada tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaannya sangatlah diharapkan. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 28 Mei 2004

Novianto

DAFTAR ISI

Lembar pernyataan keaslian tugas akhir.....	i
Lembar persetujuan tesis.....	ii
Abstrak.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Tabel.....	ix
Daftar Gambar.....	x
Daftar Lampiran.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan Laporan Perusahaan.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penulisan Laporan Perusahaan.....	6
1.4 Ruang Lingkup dan Pembatasan Masalah.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	7

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Manajemen Logistik.....	10
-----------------------------	----

2.2	Beberapa Metode Peramalan.....	11
2.3	<i>Weekly Forecasting</i>	17
2.4	<i>The Benefit Of An Accurate Forecast</i>	26
2.5	Ketidakpastian Manajemen Persediaan.....	29

BAB III PROFIL PERUSAHAAN

3.1	Profil PETRA FOODS GOODS.....	31
3.1.1	Latar Belakang PETRA FOODS GOODS.....	31
3.1.2	<i>Vision</i> PETRA FOODS GOODS.....	34
3.1.3	<i>Products</i> PETRA FOODS GOODS.....	35
3.2	Profil PT. NIRWANA LESTARI.....	36
3.2.1	Latar Belakang PT. NIRWANA LESTARI.....	36
3.2.2	<i>Vision and Mission</i> PT. NIRWANA LESTARI.....	38
3.2.3	<i>Strength and Policy</i> PT. NIRWANA LESTARI.....	39

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1	<i>Target Sales</i>	40
4.2	<i>Inventory Planning</i>	42
4.3	<i>Service Level Performance</i> untuk Bulan Jan-Mar 2004.....	43
4.4	Perubahan untuk meningkatkan <i>Service Level Performance</i>	46

4.4.1	<i>Biweekly Forecasting</i>	47
4.4.2	<i>Modifikasi Safety Stock</i>	49
4.5	<i>Service Level Performance Setelah Perubahan</i>	50

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	51
5.2	Saran.....	52

Daftar Pustaka	xii
-----------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Contoh Penggunaan per minggu yang tercatat di bulan September	19
Tabel 2.2 Contoh pengubahan periode waktu prediksi menjadi mingguan.....	20
Tabel 2.3 Contoh <i>Order Point</i> pengubahan periode waktu prediksi menjadi mingguan	20
Tabel 4.1 <i>Average SALES FORECAST</i> Jan-Mar 2004.....	41
Tabel 4.2 <i>Master Order</i> JAN 2004.....	42
Tabel 4.3 <i>Service Level</i> Bulan Jan-Mar 2004.....	46
Tabel 4.4 Perhitungan Jumlah untuk <i>biweekly delivery</i>	48
Tabel 4.5 <i>Service Level Performance</i> setelah perbaikan.....	50
Tabel 5.1 <i>Service Level</i> Bulan Jan-Mar 2004.....	51
Tabel 5.2 <i>Service Level Performance</i> setelah perbaikan.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Contoh catatan penggunaan item per minggu.....	22
Gambar 2.2 Grafik ketajaman peningkatan angka penjualan yang diikuti oleh penurunan yang signifikan dalam penggunaannya.....	23
Gambar 2.3 Contoh penggunaan dari suatu item yang ditambahkan pada inventaris....	24
Gambar 2.4 Contoh pola penggunaan yang kuantitasnya terjual dalam satu atau dua minggu.....	25
Gambar 2.5 Perbandingan <i>Accurate Forecast versus Inaccurate Forecast</i>	28
Gambar 2.6 Ketidakpastian permintaan dengan Model Q.....	30
Gambar 2.7 Ketidakpastian permintaan dengan Model P.....	30
Gambar 3.1 <i>Core Business Nirwana Lestari</i>	34
Gambar 4.1 <i>Average Sales Per month</i>	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Detail Order Item DF01301

Lampiran 2. Detail Order Item DF01605

Lampiran 3. Detail Order Item VH08004

Lampiran 4. Detail Order Item VH16001

