

**ANALISIS KINERJA PRODUKSI PADA PERUSAHAAN
DENGAN *SUPPLY CHAIN OPERATION REFERENCE*
(Studi Kasus di PT. *Premier Doughnut* Indonesia)**

SKRIPSI



Nama: Christian Adhi

Nim: 43117110149

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA**

JAKARTA

2021

**ANALISIS KINERJA PRODUKSI PADA PERUSAHAAN
DENGAN *SUPPLY CHAIN OPERATION REFERENCE*
(Studi Kasus di PT. *Premier Doughnut* Indonesia)**

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana
Jakarta



Nama: Christian Adhi

Nim: 43117110149

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2021**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Christian Adhi
NIM : 43117110149
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Produksi pada Perusahaan dengan Supply Chain
Operation Reference
Tanggal Sidang : 21 Oktober 2021

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Sugeng Santoso, MT

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, M.Si.

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. H. Sonny Indrajaya, MM

LPTA 11210720



Please Scan QRCode to Verify

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Christian Adhi

NIM : 43117110149

Program Studi : S-1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini, apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 20 Oktober 2021



Christian Adhi

NIM: 43117110149

ABSTRAK

Krispy Kreme merupakan brand waralaba asal Amerika Serikat yang bergerak dalam bidang makanan dan minuman. Hak penjualan di Indonesia, dipegang penuh oleh PT. Mitra Adi Perkasa, Tbk. dengan anak perusahaan mereka yaitu PT. *Premier Doughnut* Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja produksi perusahaan dengan metode SCOR (*Supply Chain Operation Reference*) dengan melihat atribut *reliability* dan *responsivness* menggunakan metrik *Perfect Order Fullfilment* (POF) dan *Order Fullfilment Cycle Time* (OFCT). Responden dalam Penelitian ini adalah *Production Manager, Operation Manager, Admin Kitchen, District Manager* dan juga para *Store Manager* atau *Person in charge* di 35 toko *Krispy Kreme* Indonesia. Tempat observasi berada di *Central Kitchen* *Krispy Kreme* Indonesia yang bertempat di Taman Tekno, Tangerang, Banten. Hasil dari penelitian ini didapatkan bahwa faktor lemahnya mesin produksi dan kurangnya armada distribusi menjadi pengaruh utama kurang dan terlambatnya pengiriman donat ke setiap toko saat diadakannya promosi besar.

Kata kunci: *Krispy Kreme* Indonesia, Rantai Pasok Makanan, SCOR, Produksi Makanan.



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRACT

Krispy Kreme is a franchise brand from the United States which is engaged in the food and beverage sector. The selling rights in Indonesia are fully held by PT. Mitra Adi Perkasa, Tbk. with their subsidiary, namely PT. Premier Donut Indonesia. This study aims to analyze the company's production performance using the SCOR (Supply Chain Operation Reference) method by looking at the reliability and responsiveness attributes using Perfect Order Fullfilment (POF) and Order Fullfilment Cycle Time (OFCT) metrics. Respondents in this study were Production Managers, Operation Managers, Kitchen Admins, District Managers and also Store Managers or Persons in Charge at 35 Krispy Kreme Indonesia stores. The place of observation is in the Central Kitchen of Krispy Kreme Indonesia, which is located in Taman Tekno, Tangerang, Banten. The results of this study found that the weakness of the production machine and the lack of a distribution fleet were the main influences on the lack of and late delivery of donuts to each store during a major promotion.

Keywords: Krispy Kreme Indonesia, Food Supply Chain, SCOR, Food Production



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji Allah Bapa dan Tuhan Yesus Kristus di Surga, penulis ucapkan syukur atas limpahan rahmat dan marifat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan Judul “**Analisis Kinerja Produksi pada Perusahaan dengan Supply Chain Operation Reference, studi pada Perusahaan PT. Premier Doughnut Indonesia**”. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal skripsi ini terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, MS., selaku Rektor Universitas Mercu Buana
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana
3. Bapak Dr. H. Sonny Indraajaya, MM., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dr. Sugeng Santoso, MT., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya proposal skripsi.

5. Para dosen di Fakultas Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasi dan keikhlasannya mecurahkan segala ilmu yang dimiliki untuk diberikan kepada penulis.
6. Seluruh teman-teman Manajemen S1 Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Mercu Buana angkatan 2017. Bang Zainal yang merupakan mentor penulis dalam segala hal, serta teman satu konsentrasi, Jenny, Cimar dan Joni yang senantiasa memberikan semangat dan ilmu tambahan kepada penulis.
7. Seluruh rekan kerja dan karyawan PT. Premier Doughnut Indonesia, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini, terutama kepada team Commisarry Taman Tekno, Production Manager Krispy Kreme Indonesia Bapak Mandohar, Admin Commisarry Mbak Adinda dan District Manager 1 Bapak Novrianto Gustiva Putra, yang siap membantu penulis dalam memberikan data yang diperlukan dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Terspesial, Luciana Louisa Tambunan yang karena dengan sabar menemani dan mendukung penulis dalam proses kuliah sampai pembuatan Skripsi ini selesai.
9. Teristimewa, kedua orang tua tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan moral yang tiada henti hentinya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam

skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat dan menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 2021

Christian Adhi



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	11
A. Kajian Pustaka	11
1. Supply Chain Management / Manajemen Rantai Pasok	11
a. Pengertian SCM	11
b. SCM Pangan	12
c. Manfaat SCM	14
2. Supply Chain Operation Reference (SCOR)	16
a. Pengertian SCOR	16
b. <i>Supply Chain Reliability</i>	19
c. <i>Supply Chain Responsiveness</i>	20
3. Produksi Donat <i>Krispy Kreme</i>	21
4. <i>Fish Bone</i>	22
B. Penelitian Terdahulu	23
C. Kerangka Pemikiran	25

BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Waktu dan Tempat Penelitian	27
B. Desain Penelitian	27
C. Responden Penelitian	28
D. Metode Pengumpulan Data	28
E. Metode Analisis Data	29
1. Analisis Metode SCOR	29
2. Analisis <i>Fish Bone</i>	29
3. Operasional Variabel	30
4. Alur Penelitian	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	33
1. Sejarah Perusahaan	33
2. Alur Proses Bisnis	35
B. PEMBAHASAN	37
1. Analisis SCOR <i>Level 1</i> (satu)	37
2. Analisis SCOR <i>Level 2</i> (dua)	39
3. Analisis SCOR <i>Level 3</i> (tiga)	40
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	46
A. Simpulan	46
B. Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	48
LAMPIRAN	51

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
1.1.	Pembagian Jalur Produksi <i>central kitchen</i> 1 (satu) dan <i>central kitchen</i> 2 (dua)	4
2.1.	Metric SCOR Level 1 (satu)	19
2.2.	Penelitian terdahulu	24
4.1.	Perhitungan POF	38
4.2.	Perhitungan OFCT	39



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1.	Lambang <i>Krispy Kreme</i>	2
1.2.	Grafik jumlah masalah proses <i>delivery</i> di <i>Krispy Kreme</i> Indonesia	2
1.3.	Grafik jumlah masalah proses produksi di <i>Krispy Kreme</i> Indonesia	3
1.4.	Format <i>order</i> donat toko <i>Krispy Kreme</i> ke <i>Central Kitchen</i>	5
1.5.	Promosi <i>Krispy Kreme</i> Indonesia	6
1.6.	Grafik total kebutuhan armada distribusi tambahan setiap toko <i>Krispy Kreme</i>	7
2.1	Proses <i>Supply Chain</i>	11
2.2.	Alur Rantai Pasok Pangan	13
2.3.	Distribusi Produk Pangan berdasarkan Karakteristik Penanganan	14
2.4.	Model SCOR	18
2.5.	Mesin Produksi <i>Krispy Kreme</i>	21
2.6.	Bahan baku dalam produk <i>Original Glazed</i>	22
2.7.	Diagram <i>Fish Bone</i>	23
2.8.	Kerangka Pemikiran	26
3.1.	Alur Penelitian	32
4.1.	<i>Hot Original Glazed</i>	34
4.2.	Alur Bisnis <i>Krispy Kreme</i> Indonesia	35
4.3.	<i>Packing</i> Donat	36
4.4.	<i>Delivery</i> Donat menggunakan <i>truck</i>	37
4.5.	Analisis Level 2 (dua) <i>Krispy Kreme</i> Indonesia	40
4.6	<i>Production line</i> <i>Krispy Kreme</i>	
4.7.	<i>Tray Proofer</i>	43
4.8	Analisis <i>Fish Bone</i>	45

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Olah data POF	51
2	Olah data OFCT	52
3	Foto Mesin Produk PT. <i>Premier Doughnut</i> Indonesia	53
4	Bahan Baku utama <i>Krispy Kreme</i>	58



U N I V E R S I T A S
M E R C U B U A N A