

ABSTRAK

Situasi industri dihadapkan pada tantangan baru untuk dapat keluar dari situasi yang menantang untuk tetap melayani pelanggan dengan mempertahankan kinerja yang baik selama tahun-tahun pandemi Covid-19 dikarenakan rantai pasok dunia yang mengalami penundaan sehingga mengganggu ketersediaan stok di seluruh dunia, walaupun pada kenyataannya hal ini menjadi tantangan untuk dapat belajar mengantisipasi kejadian serupa di masa yang akan datang dengan adaptasi terhadap kondisi krisis serupa yang mungkin terjadi di masa yang akan datang. Pencapaian tujuan untuk menganalisis indikator kinerja divisi teknis distributor alat kesehatan pada masa pandemi sebagai objek untuk dapat mengetahui kinerja apa saja yang mengalami penurunan dan perlu ditingkatkan untuk mengantisipasi kondisi krisis seperti kondisi krisis pandemi seperti yang terjadi sebelumnya. Penelitian ini menggunakan *Dynamic Balanced Scorecard* dan juga FMEA untuk dapat menyimpulkan strategi terbaik beradaptasi di kondisi krisis yang akan datang. Dari hasil analisis dapat disimpulkan bahwa analisis yang terjadi akibat penurunan target penyelesaian pesanan selama tahun 2021 indikator kinerja yang diperbaiki pada akar masalah berimplikasi positif pada indikator lainnya, dengan peningkatan ketersediaan suku cadang sebesar 99%, daya tanggap suku cadang sebesar 86%, dan 81% waktu pemecahan masalah, dan 77% waktu penyelesaian pesanan. Implikasi industri dari penelitian ini adalah metode konseptual dengan peta strategi *dynamic balanced scorecard* dapat diterapkan dengan baik untuk mengantisipasi penurunan kinerja pada saat krisis.

Kata Kunci: BSC, DBSC, FMEA, 5W1H, RCA

ABSTRACT

The industrial situation is faced with new challenges to be able to get out of a difficult situation and continue to serve customers by maintaining good performance during the Covid-19 pandemic years due to global supply chains experiencing delays that disrupt stock availability globally, despite the fact that this is a challenge to be able to learn to anticipate similar events in the future by adapting to similar crisis conditions that may occur in the future. Achievement of the goal of analyzing the performance indicators of the technical division of the medical device distributor during the pandemic as an object in order to determine what performance has decreased and what needs to be improved in order to anticipate crisis conditions such as the pandemic crisis conditions that occurred previously. This study employs the Dynamic Balanced Scorecard and FMEA to determine the optimum approach for adapting to the upcoming crisis's conditions. According to the findings of the analysis, the analysis that occurred as a result of the decrease in the target for order completion during 2021, the improved performance indicators at the root of the problem have positive implications for other indicators, with an increase in the availability of spare parts by 99%, responsiveness of spare parts by 86%, and 81% of the time, troubleshooting, and 77% order completion time. The industrial implication of this study is that the conceptual technique with a dynamic balanced scorecard strategy map can be used correctly to predict a fall in performance during a crisis.

Keywords: BSC, DBSC, FMEA, 5WIH, RCA