

TUGAS AKHIR

MEMELIHARA KOMUNIKASI UNTUK KOLABORASI DENGAN PELANGGAN DALAM MEMPERBAIKI *SERVICE LEVEL DAN ON SHELF AVAILABILITY*

**Diajukan guna melengkapi sebagian syarat
dalam mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1)**



Disusun Oleh :

UNIVERSITAS

Nama : Fitra Asfarina

NIM : 41615110040

Program Studi : Teknik Industri

MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2017**

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

N a m a : Fitra Asfarina

N.I.M : 141615110040

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Teknik

Judul Kerja Praktek : Memelihara Komunikasi Untuk Kolaborasi Dengan Pelanggan Dalam Memperbaiki *Service Level Dan On Shelf Availability*

Dengan ini menyatakan bahwa hasil Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya. Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Universitas Mercu Buana.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

UNIVERSITAS Penulis,

MERCU BUANA



| Fitra Asfarina |

LEMBAR PENGESAHAN

**MEMELIHARA KOMUNIKASI UNTUK KOLABORASI DENGAN
PELANGGAN DALAM MEMPERBAIKI *SERVICE LEVEL* DAN *ON
SHELF AVAILABILITY***

Disusun Oleh:

Nama : Fitra Asfarina
NIM : 41615110040
Program Studi : Teknik Industri

Pembimbing

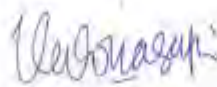


(Ir. Agung Chandra, M.T.)

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Mengetahui,

Koordinator KP-TA/KaProdi



(Dr. Ir. Zulfa Fitri (katrinasari, M.T.)

ABSTRACT

The retail experience shelf becomes one of the keys to winning the "first moment of truth". Empty stock conditions will allow consumers to find, try, and ultimately choose alternative products. This can cause consumers to be forever, and bad for the long term for customers and product results. This also can not be separated from the ability of manufacture to fulfill order from customer according to which have been agreed in Service Level Agreement. The purpose of this study is to satisfy customers by increasing the Service Level to 95% and 95% On-Shelf OSA (Availability On-Shelf). In this study the authors will display collaboration project hasill data using communication approach by both parties manufacturing and retail then do analysis to collaboration which have been done by CPFR method (Collaborative Planning, Forecasting and Replenishment). CPFR is a business practice that combines the intelligence of multiple trading partners in the planning and fulfillment of customer requests. Since the VICS (Voluntary Interindustry Commerce Standards) Association published its vision for CPFR in 1998, more than 300 companies have implemented this process. CPFR byproducts document the percentage increase in goods from 2-8% for in-store products. Once done. For 97 months. Based on the results of research suggestions for collaborative teams of authors is to strengthen by reducing factors in the improvement of some systems that prove to be less effective and forecasting strategies.

Keywords: collaboration, communication, cpfr



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

ABSTRAK

Shelf experience konsumen retail menjadi salah satu kunci untuk memenangkan “*first moment of truth*”. Kondisi stok yang kosong akan memungkinkan konsumen menemukan, mencoba, dan akhirnya memilih produk alternatif. Hal ini dapat menyebabkan hilangnya konsumen untuk selamanya, dan berakibat buruk dalam jangka panjang bagi pelanggan dan saham produk. Bagaimanapun juga hal ini juga tidak terlepas dari kemampuan manufaktur untuk memenuhi order dari customer sesuai yang telah disepakati dalam *Service Level Agreement*. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk memuaskan pelanggan dengan cara meningkatkan nilai *Service Level* menjadi 95% dan OSA (*On-Shelf Availability*) 95%. Pada penelitian ini penulis akan menampilkan data hasil proyek kolaborasi yang menggunakan pendekatan komunikasi oleh kedua belah pihak manufaktur dan ritel kemudian melakukan analisa terhadap kolaborasi yang telah dilakukan dengan metode CPFR (*Collaborative Planning, Forecasting and Replenishment*). CPFR merupakan suatu *business practice* yang mengkombinasikan intelijensi beberapa mitra dagang dalam perencanaan dan pemenuhan permintaan pelanggan. Sejak Asosiasi VICS (*Voluntary Interindustry Commerce Standards*) mempublikasikan pedoman untuk CPFR pada tahun 1998, lebih dari 300 perusahaan telah mengimplementasikan proses ini. Sejumlah studi kasus proyek CPFR mendokumentasikan persentase peningkatan barang dari 2-8% untuk produk di toko. Setelah dilakukan proyek kolaborasi selama 3 bulan didapatkan hasil peningkatan *Service Level* menjadi 97.1% dan OSA 96%. Berdasarkan hasil penelitian saran bagi tim kolaborasi dari penulis adalah untuk memperkuat kolaborasi dengan mengurangi ketakutan dalam hal memperbaiki beberapa system yang terbukti kurang efektif dan membuat strategi forecasting bersama sebagai landasan pemenuhan pesanan.

Kata kunci : *kolaborasi, komunikasi, cpfr*

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr Wb.

Alhamdulillahirobbil'alamin, Puji syukur kehadiran ALLAH SWT dan Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya, sehingga saya dapat menyelesaikan karya akhir ini dengan judul MEMELIHARA KOMUNIKASI UNTUK KOLABORASI DENGAN PELANGGAN DALAM MEMPERBAIKI *SERVICE LEVEL* DAN *ON SHELF AVAILABILITY*.

Adapun maksud dari penulisan tugas akhir ini adalah memenuhi syarat dalam mencapai gelar Strata 1 pada Program Sarjana di Universitas Mercu Buana Fakultas Teknik Jurusan Teknik Industri. Saya juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah ikut membantu, mengarahkan, memotivasi, dan selalu mendoakan penulis, sehingga dapat terselesaikan dengan baik dan lancar. Adapun pihak-pihak yang terlibat dalam menyelesaikan karya akhir ini, antara lain:

1. Orang tua yang selalu memberikan dukungan sehingga penulis dapat mengerjakan tugas akhir.
2. Bapak Agung Chandra, ST, MT selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir saya.
3. Ibu Dr. Ir. Zulfa Fitri Ikatrinasari, MT selaku Ketua Prodi Teknik Industri Universitas Mercu Buana.
4. Teman – teman jurusan Teknik Industri Universitas Mercu Buana.

5. Pihak-pihak yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu yang telah membantu terselesaikannya tugas akhir ini secara langsung maupun tidak langsung.



Demikian karya akhir ini dibuat, semoga karya akhir ini dapat memberikan manfaat kepada pihak yang membaca. Mohon untuk masukkannya apabila didalam karya akhir ini masih banyak kekurangan.

Wassalamualaikum Wr Wb.

Jakarta, June 2017



Fitra Asfarina

41615110040



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Pernyataan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Abstract	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar	xii
BAB I PENDAHULUAN	13
1.1 Latar Belakang	13
1.2 Perumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Batasan Masalah	15
1.5 Sistematika Penulisan	15
BAB II LANDASAN TEORI	17
2.1 Konsep dan Teori.....	17

2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran	28
BAB III METODE PENELITIAN	30
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Sumber Data	30
3.3 Teknik Pengumpulan Data	30
3.4 Teknik Pengolahan Data.....	31
3.5 Alur Kerja.....	33
BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA	37
4. 1 Pembentukan Tim Kolaborasi	37
4. 2 Pengumpulan Data.....	37
4. 3 Pengolahan Data.....	38
4. 4 Menentukan Action Plan & Evaluasi Hasil Kerja	42
4. 5 Analisa Hasil Dengan Metode CPFRR.....	42
BAB V ANALISA HASIL	47
5.1 Hasil Kolaborasi Terhadap Nilai Osa Dan Service Level.....	47
5.2 Hasil Analisa Tugas Kolaborasi Berdasarkan Metode CPFRR.....	47
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	49
6.1 Kesimpulan	49

6.2 Saran	49
Daftar Pustaka	51
Lampiran	54



DAFTAR TABEL

2.1 Tugas Enterprise Ritel dan Manufactur yang Mendukung Kolaborasi....	23
2.2 Daftar Penelitian Terdahulu	27
4.1 Anggota Tim dan Lingkup Kerja	37
4.2 Data awal service level	38
4.3 Data awal OSA.....	38
4.4 Detail Diagram Fishbone Gambar 4.1	40
4.5 Best Practice.....	42
4.6 Tugas – Tugas Kolaborasi.....	46
5.1 Hasil Perbaikan Service Level dengan Kolaborasi	47
5.2 Hasil Perbaikan OSA dengan Kolaborasi	47
5.3 Identifikasi Pengelolaan/Pengendalian Tugas Kolaborasi.....	48

MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

2.1 Tugas Manufactur dan Ritel	22
2.2 Conventional Organizational Roles	25
2.3 Struktur Organisasi Kolaborasi	25
2.4 Diagram Alir Konsep Penelitian	28
3.1 Diagram Alir Proses penelitian	33
4.1 Digram Fishbone RCA	40

