EVALUASI KINERJA RANTAI PASOK DI CV. CERIA INDAH LESTARI MENGGUNAKAN *SUPPLY CHAIN OPERATIONS REFERENCE* (SCOR*) MODEL* DAN METODE PERBANDINGAN BERPASANGAN

SKRIPSI

Jurusan Teknik Industri

Program Studi Sarjana Teknik Industri

Oleh:

MARCHEL HENGDINATA

NIM. D1061211040



FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS TANJUNGPURA

PONTIANAK

2025

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Marchel Hengdinata

NIM : D1061211040

menyatakan bahwa dalam SKRIPSI yang berjudul "EVALUASI KINERJA RANTAI PASOK DI CV. CERIA INDAH LESTARI MENGGUNAKAN *SUPPLY CHAIN OPERATIONS REFERENCE* (SCOR) *MODEL* DAN METODE PERBANDINGAN BERPASANGAN" tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi manapun. Sepanjang pengetahuan Saya, tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Rujukan.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Saya sanggup menerima konsekuensi akademis dan hukum di kemudian hari apabila pernyataan yang dibuat ini tidak benar.

Pontianak, 29 Juli 2025



Marchel Hengdinata

NIM. D1061211040

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS TEKNIK
Jalan Prof.Dr. H. Hadari Nawawi Pontianak 78124
Telp. (0561)740186, WA: +6282152280907
Email: ft@untan.ac.id Website: http://teknik.untan.ac.id

HALAMAN PENGESAHAN

EVALUASI KINERJA RANTAI PASOK DI CV. CERIA INDAH LESTARI MENGGUNAKAN *SUPPLY CHAIN OPERATIONS REFERENCE (SCOR) MODEL* DAN METODE PERBANDINGAN BERPASANGAN

Jurusan Teknik Industri
Program Studi Sarjana Teknik Industri

Oleh:

Marchel Hengdinata
NIM. D1061211040

Telah dipertahankan di depan penguji skripsi pada tanggal 29 Juli 2025 dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana teknik.

Susunan Pembimbing dan Penguji Skripsi

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Eng. Mohamad Sofitra, S.T., M.T.
NIP. 197406161999031003

Dosen Pembimbing Kedua : Pepy Anggela, S.T., M.T.
NIP. 198802262019032015

Dosen Penguji Utama : Noveicalistus H. Djanggu, S.T., M.T.
NIP. 198311022008011002

Dosen Penguji Kedua : Ratih Rahmahwati S.T., M.T.
NIP. 198805092019032014

Pontianak, 29 Juli 2025

Dekan

Dr.-Ing. Ir. Slamet Widodo, M.T., IPM
NIP. 196712231992031002

Pembimbing Utama,

Dr. Eng. Mohamad Sofitra, S.T., M.T.
NIP. 197406161999031003

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dalam nama Tuhan Yesus Kristus, segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah Bapa di Surga atas kasih karunia, penyertaan, dan kekuatan yang telah diberikan selama proses penulisan skripsi ini. Tidak ada satu hal pun yang dapat terjadi tanpa kehendak-Nya. Segala pencapaian ini merupakan bukti nyata dari kasih dan penyertaan-Nya dalam setiap langkah hidup penulis.

Karya sederhana ini penulis persembahkan dengan penuh kasih dan hormat kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Sugianto dan Ibu Junita. Terima kasih atas cinta tanpa syarat, nasihat, doa, dan dukungan yang tak pernah berhenti mengalir. Tanpa kasih dan pengorbanan mereka, penulis tidak akan sampai pada titik ini.

Kepada seluruh sahabat dan rekan seperjuangan di Teknik Industri Angkatan 2021, terima kasih atas setiap kebersamaan, kerja sama, dan semangat yang telah mengisi hari-hari selama masa perkuliahan. Kalian telah menjadi bagian penting dalam perjalanan hidup dan pembelajaran penulis.

Terakhir, kepada diri sendiri, terima kasih karena telah memilih untuk tetap berjuang, bahkan saat dunia terasa sunyi dan berat. Ingatlah bahwa perjalanan ini adalah awal dari jalan yang lebih besar. Jangan lupakan malam-malam panjang yang penuh doa dan perjuangan. Tetaplah setia, rendah hati, dan terus belajar dalam terang kasih Tuhan.

"Sebab Tuhanlah yang memberikan hikmat, dari mulut-Nya datang pengetahuan dan kepandaian." — Amsal 2:6

Albert Einstein pernah berkata, "*The important thing is to not stop questioning. Curiosity has its own reason for existence*."

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya serta senantiasa terus memuji-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi penelitian dengan judul "Evaluasi Kinerja Rantai Pasok di CV. Ceria Indah Lestari Menggunakan *Supply Chain Operations Reference* (SCOR) *Model* dan Metode Perbandingan Berpasangan". Penyusunan skripsi ini dilaksanakan dengan tujuan untuk memenuhi salah satu kriteria yang ditetapkan pada program sarjana Strata-1 (S1) Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.

Selama proses penyusunan Skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan kontribusi dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung. Penulis mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang terlibat:

1. Bapak Dr. -Ing. Ir. Slamet Widodo, M.T., IPM, selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.
2. Bapak Noveicalistus H. Djanggu, S.T., M.T., selaku Ketua Jurusan Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura sekaligus penguji utama yang telah memberikan arahan, kritik, dan masukan berharga selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Dedi Wijayanto, S.T., M.T., selaku Kepala Program Studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura.
4. Bapak Dr. Ir. Yopa Eka Prawatya, S.T., M.T., IPM. selaku dosen pembimbing akademik yang telah memberikan arahan, serta bimbingan masa perkuliahan hingga terselesaikannya penyusunan skripsi ini. Segala perhatian dan dedikasi yang diberikan sangat berarti bagi penulis dalam menempuh proses akademik di jenjang pendidikan ini.
5. Bapak Dr. Eng. Mohamad Sofitra S.T., M.T. selaku pembimbing utama yang telah membantu dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Ibu Pepy Anggela, S.T., M.T., selaku pembimbing kedua yang telah membantu dengan tulus dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Ratih Rahmahwati S.T., M.T., selaku penguji kedua yang telah memberikan arahan, kritik, dan masukan berharga selama proses penyusunan skripsi ini.

8. Keluarga penulis terutama kepada kedua orang tua yang telah memberikan dukungan materi, doa, dan kasih, sehingga penulis dapat menyelesaikan Pendidikan S1.
9. Teman-teman angkatan 2021, terima kasih atas segala kebersamaan dan solidaritas selama masa perkuliahan di Teknik Industri, Fakultas Teknik.
10. CV. Ceria Indah Lestari yang telah memberikan izin, kesempatan, serta data dan informasi yang diperlukan dalam pelaksanaan penelitian ini. Dukungan dan kerja sama dari pihak perusahaan sangat membantu dalam kelancaran proses pengumpulan data serta pemahaman terhadap sistem rantai pasok yang menjadi objek penelitian.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang berarti bagi Fakultas Teknik Universitas Tanjungpura dan masyarakat. Terima kasih atas segala dukungan dan bimbingan dari semua pihak selama proses penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Pontianak, 29 Juli 2025

Penulis,



Marchel Hengdinata

NIM. D1061211040

ABSTRAK

CV. Ceria Indah Lestari menghadapi beberapa permasalahan dalam sistem rantai pasok, seperti keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian jumlah barang yang diterima pelanggan, dan lamanya proses retur. Permasalahan tersebut berdampak pada ketidakefisienan operasional dan penurunan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah rekomendasi perbaikan terhadap kinerja rantai pasok perusahaan berdasarkan pendekatan *Supply Chain Operations Reference* (SCOR) *Model*. Metode perbandingan berpasangan digunakan untuk menentukan bobot prioritas pada setiap sub-kriteria, sedangkan metode *Snorm de Boer* digunakan untuk menghitung nilai awal berdasarkan data aktual. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa nilai total akhir kinerja rantai pasok perusahaan adalah 77,477, yang termasuk dalam kategori baik. Namun, terdapat beberapa sub-kriteria dengan nilai rendah seperti *cash-to-cash cycle time*, *service level supplier*, ketepatan waktu pengiriman, dan jangka waktu proses retur. Rekomendasi perbaikan disusun untuk mengatasi permasalahan tersebut dan meningkatkan efisiensi rantai pasok perusahaan secara menyeluruh.

Kata kunci**:** *Supply Chain*, SCOR, Perbandingan Berpasangan, *Snorm de Boer*, Kinerja Rantai Pasok

ABSTRACT

CV. Ceria Indah Lestari faces several issues in its supply chain system, such as delayed deliveries, quantity mismatches in customer orders, and lengthy return processes. These problems lead to operational inefficiencies and reduced customer satisfaction. The objective of this study is the formulation of recommendations to improve the company's supply chain performance using the SCOR (Supply Chain Operations Reference) Model. The pairwise comparison method is applied to determine the priority weights of each sub-criterion, while the Snorm de Boer method is used to calculate the initial values based on actual operational data. The evaluation results show that the overall final performance score of the company's supply chain is 77.477, which falls within the good category. However, several sub-criteria received low scores, such as cash-to-cash cycle time, service level supplier, delivery timeliness, and return process time. Improvement recommendations were formulated to address these issues and enhance the overall efficiency of the company's supply chain.

Keywords: Supply Chain, SCOR, Pairwise Comparison, Snorm de Boer, Supply Chain Performance

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERNYATAAN ii
HALAMAN PENGESAHAN iii
HALAMAN PERSEMBAHAN iv
PRAKATA v
ABSTRAK vii
ABSTRACT viii
DAFTAR ISI ix
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR TABEL xii
DAFTAR PERSAMAAN xviii
DAFTAR LAMPIRAN xix
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Rumusan Masalah 9
1.3 Tujuan Penelitian 9
1.4 Batasan Masalah dan Asumsi 10
1.5 Sistematika Penulisan 11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 13
2.1 *Supply Chain Management* (SCM) 13
2.2 *Model Supply Chain Operations Reference* (SCOR) 16
2.3 Manfaat Model *Supply Chain Operations Reference* (SCOR) 18
2.4 Metode Perbandingan Berpasangan 19
2.5 *Snorm de Boer* 23
2.6 Uji Konsistensi 24
2.7 Standar Nilai Kinerja Rantai Pasok 26
2.8 Penelitian Terdahulu 26
2.9 Posisi Penelitian 29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN 31
3.1 Objek Penelitian 31
3.2 Alat dan Bahan 31

3.3 Diagram Alir Penelitian 31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 43
4.1 Penentuan Kriteria, Atribut dan Sub-Kriteria 43
4.2 Pengumpulan Data 48
4.3 Pengolahan Data..... 58
4.3.1 Perhitungan Nilai Awal..... 59
4.3.2 Konversi Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan..... 67
4.3.3 *Geometric Mean*..... 75
4.3.4 Normalisasi Matriks..... 79
4.3.5 Uji Konsistensi..... 83
4.3.6 Bobot Global..... 87
4.3.7 Perhitungan Nilai Akhir..... 88
4.4 Interpretasi Hasil Evaluasi dan Penentuan Prioritas Perbaikan 91
4.5 Rekomendasi Perbaikan..... 93
BAB V PENUTUP..... 97
5.1 Kesimpulan 97
5.2 Saran..... 98
DAFTAR RUJUKAN
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alternatif Pemrosesan Pesanan Bulan Desember 2024 3
Gambar 1.2 *Cash-to-Cash Cycle Time* 4
Gambar 1.3 Kondisi Gudang yang Kosong karena Keterlambatan *Supplier*..... 5
Gambar 2.1 Struktur Hierarki 20
Gambar 3.1 *Flowchart* Penelitian 32
Gambar 4.1 Kerangka Stuktur Pengukuran Kinerja Rantai Pasok 46

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Skala Penilaian Perbandingan Berpasangan 21
Tabel 2.2 Matriks Perbandingan Berpasangan..... 21
Tabel 2.3 Nilai *Random Index* (RI)..... 25
Tabel 2.4 Standar Nilai Kinerja Rantai Pasok 26
Tabel 2.5 Penelitian Terdahulu 27
Tabel 2.6 Posisi Penelitian..... 29
Tabel 3.1 Struktur Pengukuran Kinerja Rantai Pasok 34
Tabel 3.2 Kuesioner Penetapan Bobot Kriteria..... 37
Tabel 3.3 Kuesioner Penetapan Bobot Atribut (*Plan*) 37
Tabel 3.4 Kuesioner Penetapan Bobot Atribut (*Source*)..... 38
Tabel 3.5 Kuesioner Penetapan Bobot Atribut (*Deliver*)..... 38
Tabel 3.6 Kuesioner Penetapan Bobot Atribut (*Return*)..... 38
Tabel 3.7 Kuesioner Penetapan Bobot Sub-Kriteria *Reliability (Plan)* 38
Tabel 3.8 Kuesioner Penetapan Bobot Sub-Kriteria *Reliability (Source)*..... 39
Tabel 3.9 Kuesioner Penetapan Bobot Sub-Kriteria *Reliability (Deliver)*..... 39
Tabel 3.10 Kuesioner Penetapan Bobot Sub-Kriteria *Reliability (Return)*..... 39
Tabel 3.11 Kuesioner Penetapan Bobot Sub-Kriteria *Responsiveness (Return)*... 39
Tabel 4.1 Struktur Pengukuran Kinerja Rantai Pasok 45
Tabel 4.2 Data Kinerja Aktual Rantai Pasok Perusahaan..... 48
Tabel 4.3 Kuesioner Penetapan Bobot Kriteria Responden 1..... 49
Tabel 4.4 Kuesioner Penetapan Bobot Atribut (*Plan*) Responden 1 50
Tabel 4.5 Kuesioner Penetapan Bobot Atribut (*Source*) Responden 1..... 50
Tabel 4.6 Kuesioner Penetapan Bobot Atribut (*Deliver*) Responden 1..... 50
Tabel 4.7 Kuesioner Penetapan Bobot Atribut (*Return*) Responden 1..... 50
Tabel 4.8 Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Plan*) Responden 1 51
Tabel 4.9 Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Source*) Responden 1..... 51
Tabel 4.10 Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Deliver*) Responden 1..... 51

Tabel 4.11 Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Return*) Responden 1 52
Tabel 4.12 Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Responsiveness* (*Return*) Responden 1 52
Tabel 4.13 Kuesioner Penetapan Bobot Kriteria Responden 2 52
Tabel 4.14 Kuesioner Penetapan Bobot Atribut (*Plan*) Responden 2 53
Tabel 4.15 Kuesioner Penetapan Bobot Atribut (*Source*) Responden 2 53
Tabel 4.16 Kuesioner Penetapan Bobot Atribut (*Deliver*) Responden 2 53
Tabel 4.17 Kuesioner Penetapan Bobot Atribut (*Return*) Responden 2 54
Tabel 4.18 Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Plan*) Responden 2 54
Tabel 4.19 Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Source*) Responden 2 54
Tabel 4.20 Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Deliver*) Responden 2 54
Tabel 4.21 Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Return*) Responden 2 55
Tabel 4.22 Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Responsiveness* (*Return*) Responden 2 55
Tabel 4.23 Kuesioner Penetapan Bobot Kriteria Responden 3 55
Tabel 4.24 Kuesioner Penetapan Bobot Atribut (*Plan*) Responden 3 56
Tabel 4.25 Kuesioner Penetapan Bobot Atribut (*Source*) Responden 3 56
Tabel 4.26 Kuesioner Penetapan Bobot Atribut (*Deliver*) Responden 3 56
Tabel 4.27 Kuesioner Penetapan Bobot Atribut (*Return*) Responden 3 57
Tabel 4.28 Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Plan*) Responden 3 57
Tabel 4.29 Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Source*) Responden 3 57
Tabel 4.30 Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Deliver*) Responden 3 57
Tabel 4.31 Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Return*) Responden 3 58

Tabel 4.32 Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Responsiveness* (*Return*) Responden 3 58
Tabel 4.33 Rekapitulasi Perhitungan Nilai Awal..... 67
Tabel 4.34 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Kriteria Responden 1 68
Tabel 4.35 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Atribut (*Plan*) Responden 1 68
Tabel 4.36 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Atribut (*Source*) Responden 1..... 69
Tabel 4.37 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Atribut (*Deliver*) Responden 1..... 69
Tabel 4.38 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Atribut (*Return*) Responden 1..... 69
Tabel 4.39 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Plan*) Responden 1..... 69
Tabel 4.40 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Source*) Responden 1 70
Tabel 4.41 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Deliver*) Responden 1 70
Tabel 4.42 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Return*) Responden 1 70
Tabel 4.43 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Responsiveness* (*Return*) Responden 1 70
Tabel 4.44 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Kriteria Responden 2 71
Tabel 4.45 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Atribut (*Plan*) Responden 2 71
Tabel 4.46 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Atribut (*Source*) Responden 2..... 71
Tabel 4.47 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Atribut (*Deliver*) Responden 2..... 71
Tabel 4.48 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Atribut (*Return*) Responden 2..... 72

Tabel 4.49 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Plan*) Responden 2 72
Tabel 4.50 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Source*) Responden 2 72
Tabel 4.51 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Deliver*) Responden 2 72
Tabel 4.52 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Return*) Responden 2 73
Tabel 4.53 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Responsiveness* (*Return*) Responden 2 73
Tabel 4.54 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Kriteria Responden 3 73
Tabel 4.55 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Atribut (*Plan*) Responden 3 73
Tabel 4.56 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Atribut (*Source*) Responden 3 74
Tabel 4.57 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Atribut (*Deliver*) Responden 3 74
Tabel 4.58 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Atribut (*Return*) Responden 3 74
Tabel 4.59 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Plan*) Responden 3 74
Tabel 4.60 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Source*) Responden 3 74
Tabel 4.61 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Deliver*) Responden 3 75
Tabel 4.62 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Return*) Responden 3 75
Tabel 4.63 Konversi Nilai Kuesioner Penetapan Bobot Sub-kriteria *Responsiveness* (*Return*) Responden 3 75
Tabel 4.64 *Geometric Mean* Bobot Kriteria 76
Tabel 4.65 *Geometric Mean* Bobot Atribut (*Plan*) 76
Tabel 4.66 *Geometric Mean* Bobot Atribut (*Source*)..... 77

Tabel 4.67 *Geometric Mean* Bobot Atribut (*Deliver*)..... 77
Tabel 4.68 *Geometric Mean* Bobot Atribut (*Return*)..... 77
Tabel 4.69 *Geometric Mean* Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Plan*)..... 78
Tabel 4.70 *Geometric Mean* Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Source*) 78
Tabel 4.71 *Geometric Mean* Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Deliver*) 78
Tabel 4.72 *Geometric Mean* Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Return*)..... 79
Tabel 4.73 *Geometric Mean* Bobot Sub-kriteria *Responsiveness* (*Return*) 79
Tabel 4.74 Normalisasi Matriks Bobot Kriteria..... 79
Tabel 4.75 Normalisasi Matriks Bobot Atribut (*Plan*) 80
Tabel 4.76 Normalisasi Matriks Bobot Atribut (*Source*)..... 80
Tabel 4.77 Normalisasi Matriks Bobot Atribut (*Deliver*)..... 81
Tabel 4.78 Normalisasi Matriks Bobot Atribut (*Return*)..... 81
Tabel 4.79 Normalisasi Matriks Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Plan*) 81
Tabel 4.80 Normalisasi Matriks Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Source*)..... 82
Tabel 4.81 Normalisasi Matriks Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Deliver*)..... 82
Tabel 4.82 Normalisasi Matriks Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Return*)..... 82
Tabel 4.83 Normalisasi Matriks Bobot Sub-kriteria *Responsiveness* (*Return*)..... 83
Tabel 4.84 *Consistency Index* dan *Consistency Ratio* Bobot Kriteria 83
Tabel 4.85 *Consistency Index* dan *Consistency Ratio* Bobot Atribut (*Plan*)..... 84
Tabel 4.86 *Consistency Index* dan *Consistency Ratio* Bobot Atribut (*Source*) 84
Tabel 4.87 *Consistency Index* dan *Consistency Ratio* Bobot Atribut (*Deliver*).... 85
Tabel 4.88 *Consistency Index* dan *Consistency Ratio* Bobot Atribut (*Return*)..... 85
Tabel 4.89 *Consistency Index* dan *Consistency Ratio* Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Plan*)..... 85
Tabel 4.90 *Consistency Index* dan *Consistency Ratio* Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Source*)..... 86
Tabel 4.91 *Consistency Index* dan *Consistency Ratio* Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Deliver*)..... 86
Tabel 4.92 ConsistencyIndex dan *Consistency Ratio* Bobot Sub-kriteria *Reliability* (*Return*)..... 86
Tabel 4.93 *Consistency Index* dan *Consistency Ratio* Bobot Sub-kriteria *Responsiveness* (*Return*)..... 87

Tabel 4.94 Rekapitulasi Bobot Global Sub-Kriteria 88
Tabel 4.95 Rekapitulasi Nilai Akhir Pengukuran Kinerja Rantai Pasok 90

DAFTAR PERSAMAAN

Persamaan 2.1 *Geometric Mean* 22
Persamaan 2.2 Nilai Kolom 22
Persamaan 2.3 Nilai Vektor 23
Persamaan 2.4 Bobot Kepentingan 23
Persamaan 2.5 *Snorm de Boer* 24
Persamaan 2.6 Nilai Awal (*Benefit)* 24
Persamaan 2.7 Nilai Awal (*Cost*) 24
Persamaan 2.8 *Consistency Index* 25
Persamaan 2.9 *Consistency Ratio* 25
Persamaan 3.1 Bobot Global 42
Persamaan 3.2 Nilai Akhir 42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner Penelitian A-1

Lampiran B Data Pengukuran Kinerja Rantai Pasok B-1

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

CV. Ceria Indah Lestari merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang distribusi furnitur. Sebagai distributor, perusahaan ini berfokus pada penyaluran berbagai jenis produk furnitur dari pemasok ke konsumen akhir di wilayah Kalimantan Barat. Produk yang didistribusikan sangat beragam, mencakup furnitur rumah tangga, kantor, dan kebutuhan interior lainnya. Ragam produk tersebut dijabarkan secara lebih rinci dalam bentuk Tabel 1.1 guna mempermudah pemahaman mengenai cakupan distribusi perusahaan.

Tabel 1.1 Daftar Produk Furnitur yang Didistribusikan CV. Ceria Indah Lestari

Jenis Produk Furnitur yang Didistribusikan
Lemari Pakaian Besi uk.120
Lemari Sepatu
Lemari Arsip ½ kaca
Set Meja dan Kursi Café
Lemari Pakaian SLSW uk.160
Lemari Arsip Full Kaca
Lemari Pakaian Besi 4 pintu Sliding Door
Lemari Pakaian Besi 5 Pintu Swing Door
Lemari Pakaian Besi 4 Pintu LED
Metal TV *Cabinet*
Lemari Pakaian Besi uk. 90

Aktivitas operasional CV. Ceria Indah Lestari dijalankan dengan dukungan struktur organisasi yang sederhana dan fungsional. Struktur tertinggi dijabat oleh seorang direktur, diikuti oleh bagian administratif yang berjumlah tiga orang, serta sepuluh orang karyawan yang bertanggung jawab pada operasional dan logistik. Perusahaan juga memiliki gudang sendiri untuk mendukung penyimpanan dan pengelolaan barang sebelum dikirimkan ke pelanggan. Sistem pengadaan produk dilakukan berdasarkan *pre-order*. Untuk pengiriman, perusahaan menggunakan armada transportasi sendiri apabila lokasi pelanggan berada di sekitar area distribusi, sedangkan untuk wilayah yang lebih jauh, pengiriman dilakukan melalui jasa ekspedisi pihak ketiga. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki fleksibilitas dalam operasional pengiriman sesuai dengan jangkauan geografis konsumen.

Urgensi penelitian ini muncul dari berbagai permasalahan dalam sistem rantai pasok CV. Ceria Indah Lestari yang berdampak pada efisiensi operasional dan

kepuasan pelanggan. Permasalahan tersebut mencakup akurasi peramalan permintaan yang rendah, ketiadaan alternatif dalam pemrosesan pesanan, serta siklus keuangan yang berlangsung terlalu lama. Selain itu, tingkat layanan dari pemasok masih belum optimal, ditambah dengan ketidakteraturan ketepatan waktu pengiriman dan lamanya waktu pemrosesan pesanan. Proses retur yang memakan waktu juga menunjukkan lemahnya respons terhadap keluhan pelanggan. Kondisi ini menegaskan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap kinerja rantai pasok agar perusahaan dapat meningkatkan keandalan layanan dan efisiensi distribusi secara keseluruhan.

Data hasil peramalan bulanan untuk beberapa produk menunjukkan estimasi permintaan aktual yang dihitung menggunakan persentase *error* dari sistem perusahaan. Tabel 1.2 menunjukkan nilai peramalan, permintaan aktual, dan tingkat *error* untuk periode Agustus hingga Desember 2024. Tingkat *error* diperoleh dari perbandingan hasil peramalan terhadap permintaan aktual, misalnya pada bulan Agustus sebesar (525/808) × 100% = 35%, dengan metode perhitungan serupa diterapkan pada bulan-bulan lainnya.

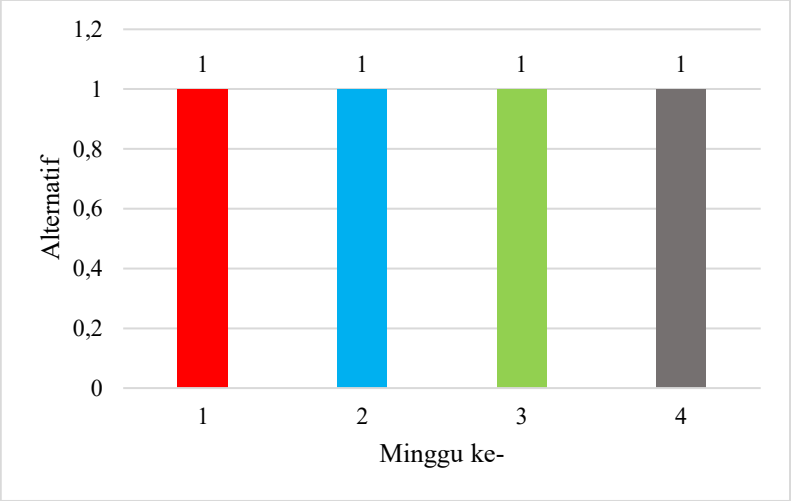
Tabel 1.2 Hasil Peramalan, Persentase *Error*, dan Estimasi Permintaan Aktual Bulanan

Bulan	Produk	Hasil Permalan	Permintaan Aktual	Tingkat *Error*
Agustus	Lemari Pakaian Besi uk. 120	525	808	35%
September	Lemari Pakaian Besi uk. 90	575	747	23%
Oktober	Lemari Sepatu	625	855	27%
November	Set Meja & Kursi *Café*	715	1100	35%
Desember	Lemari Sepatu	615	932	34%

Ketersediaan alternatif pemrosesan pesanan merupakan aspek penting dalam menjaga kelancaran distribusi saat terjadi gangguan, seperti kehabisan stok di gudang utama. Tabel 1.3 memberikan kriteria penilaian tingkat alternatif pemrosesan, mulai dari skor 1 (tidak ada alternatif) hingga skor 5 (sistem otomatis dan responsif). Berdasarkan Gambar 1.1, hasil pengamatan selama empat minggu menunjukkan seluruh proses berada pada skor 1, yang berarti perusahaan tidak memiliki jalur alternatif ketika terjadi kendala. Kondisi ini menandakan lemahnya fleksibilitas pemrosesan dan tingginya ketergantungan pada satu jalur pemenuhan, sehingga diperlukan pengembangan sistem cadangan yang lebih andal.

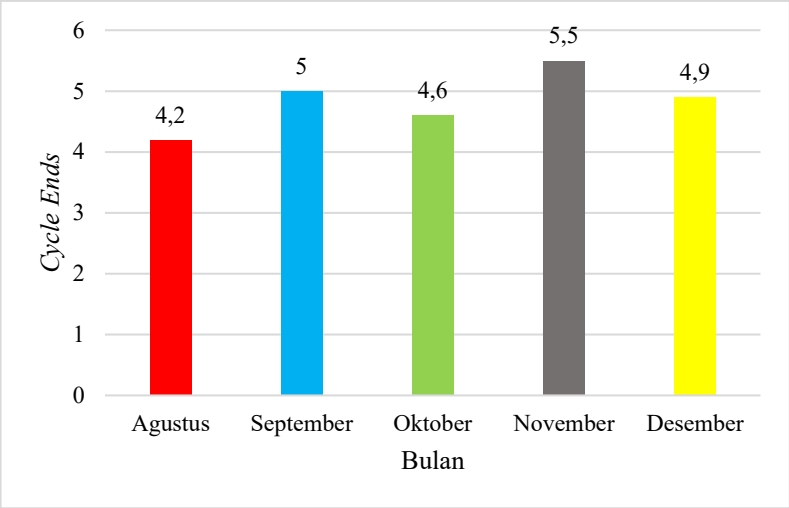
Tabel 1.3 Kriteria Penilaian Alternatif Pemrosesan Pesanan

Nilai	Deskripsi Penilaian
1	Tidak memiliki alternatif sama sekali. Jika stok kosong, pesanan ditunda sepenuhnya.
2	Terdapat alternatif dengan mengalihkan pesanan ke gudang lain secara manual.
3	Alternatif gudang lain tersedia, tetapi hanya untuk produk tertentu.
4	Tersedia sistem rotasi stok antar gudang secara internal, namun belum otomatis.
5	Sistem otomatis mendeteksi stok kosong dan langsung mengalihkan ke gudang lainnya.



Gambar 1.1 Alternatif Pemrosesan Pesanan Bulan Desember 2024

Gambar 1.2 menunjukkan *cycle ends* (indikator waktu siklus keuangan) mengalami variasi antara 4,2 hingga 5,5 bulan. Data *cash-to-cash cycle time* yang ditampilkan dalam Gambar 1.2 merupakan hasil rekapitulasi keuangan perusahaan. Nilai tersebut mencerminkan rata-rata durasi siklus arus kas yang dihitung secara agregat untuk seluruh transaksi yang terjadi pada masing-masing bulan. Nilai ini relatif panjang untuk siklus keuangan pada sektor distribusi. Waktu yang terlalu lama untuk mengubah arus kas keluar menjadi kas masuk menunjukkan rendahnya efisiensi dalam manajemen keuangan rantai pasok. Hal ini berpotensi mengganggu arus kas perusahaan, terutama jika digabungkan dengan tingginya biaya operasional akibat inefisiensi lain. Oleh karena itu, pemendekan *cash-to-cash cycle time* perlu menjadi prioritas evaluasi.



Gambar 1.2 *Cash-to-Cash Cycle Time*

Pengukuran *service level* dilakukan dengan membandingkan jumlah produk yang berhasil dikirim oleh pemasok terhadap jumlah *pre-order* yang diajukan setiap minggu. Hasil pengamatan pada Tabel 1.4 menunjukkan bahwa *service level* masih fluktuatif, berkisar antara 78% hingga 85% pada Februari 2025. Ketidakstabilan ini mencerminkan lemahnya kendali mutu dan pengelolaan kontrak pemasok, serta berpotensi menurunkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan *service level* menjadi salah satu fokus utama perbaikan rantai pasok. *Service level* dihitung dengan membagi jumlah produk yang berhasil dikirim dengan jumlah *pre-order*, misalnya pada minggu pertama sebesar (230/270) × 100% = 85%, dan perhitungan serupa diterapkan pada minggu-minggu lainnya.

Tabel 1.4 Jumlah Pesanan dan Realisasi Pengiriman Produk Oleh *Supplier*

Minggu	Jumlah *Pre-Order*	Jumlah Dikirim	*Service Level*
1	270	230	85%
2	280	230	82%
3	260	205	79%
4	265	207	78%

Pengukuran ketepatan waktu pengiriman dilakukan dengan membandingkan jumlah transaksi pengiriman yang dilakukan perusahaan terhadap pengiriman yang tiba tepat waktu. Hasil pengamatan pada Tabel 1.5 menunjukkan tingkat *on-time delivery* berkisar antara 81% hingga 92%. Meskipun tergolong cukup baik, fluktuasi ini mencerminkan ketidakkonsistenan dalam manajemen logistik. Ketidaktepatan pengiriman dapat menyebabkan kekosongan stok dan keterlambatan pemenuhan pesanan, yang berdampak langsung pada kepuasan

pelanggan serta berisiko menurunkan kepercayaan dan kehilangan penjualan. Gambar 1.3 memperlihatkan kondisi gudang kosong, artinya bahwa ketidakstabilan pengiriman dapat menimbulkan gangguan terhadap kelancaran layanan perusahaan terhadap pelanggan. *On-time delivery* dihitung dengan membagi jumlah pengiriman yang tiba tepat waktu dengan total transaksi pengiriman, misalnya pada minggu pertama sebesar (93/115) × 100% = 81%, dan perhitungan yang sama digunakan untuk minggu lainnya.

Tabel 1.5 *On-time Delivery* Pengiriman kepada Pelanggan

Minggu	Total Transaksi	Jumlah *On-Time Delivery*	Persentase *On-time*
1	115	93	81%
2	120	104	87%
3	125	115	92%
4	110	91	83%



Gambar 1.3 Kondisi Gudang yang Kosong karena Keterlambatan *Supplier*

Jangka waktu proses retur tercatat bervariasi antara 7 hingga 9 hari. Waktu penyelesaian retur yang tergolong lama ini mencerminkan ketidakefisienan dalam penanganan keluhan dan pengembalian produk. Kondisi tersebut dapat memperpanjang ketidakpuasan pelanggan, meningkatkan biaya operasional, serta berisiko menyebabkan kehilangan pelanggan tetap. Oleh karena itu, diperlukan perbaikan sistem manajemen retur yang lebih responsif dan terintegrasi agar perusahaan mampu mempertahankan loyalitas pelanggan dan meminimalkan potensi kerugian dari sisi reputasi.

Proses rantai pasok yang sedang berjalan menunjukkan adanya indikasi bahwa beberapa aspek dalam alur distribusi perusahaan belum berfungsi secara optimal. Beberapa indikator mengarah pada potensi ketidakefisienan yang dapat menghambat performa rantai pasok secara keseluruhan. Misalnya, terdapat aktivitas-aktivitas yang secara karakteristik memiliki bobot kepentingan yang rendah, mencerminkan kurangnya perhatian terhadap aspek-aspek penting dalam operasional rantai pasok. Apabila perusahaan dihadapkan pada kondisi realisasi yang tidak ideal, performa dalam sub-proses tertentu berisiko mengalami

penurunan. Hal ini dapat terjadi, misalnya, pada aspek perencanaan atau pengiriman yang tidak memiliki alternatif pemrosesan, waktu siklus keuangan yang terlalu lama, tingkat layanan pemasok yang rendah, atau respons perusahaan yang lambat terhadap keluhan pelanggan. Kondisi tersebut, jika terus dibiarkan, dapat menurunkan nilai keseluruhan dari kinerja rantai pasok dan menyebabkan ketidakseimbangan antara harapan pelanggan dan kemampuan pelayanan perusahaan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap efektivitas operasional dari setiap elemen dalam sistem rantai pasok perlu dilakukan untuk mengidentifikasi titik-titik lemah yang memerlukan perhatian serta perbaikan segera.

Persaingan bisnis yang semakin ketat menuntut perusahaan untuk memiliki pengelolaan rantai pasok yang efisien sebagai salah satu kunci keberhasilan operasional**.** Ketidakefisienan dalam sistem rantai pasok berisiko menyebabkan peningkatan biaya operasional, ketidakstabilan persediaan, serta penurunan kepuasan pelanggan. Efisiensi rantai pasok diperlukan guna menjamin kelancaran aliran barang dan informasi antara pemasok, distributor, hingga pelanggan, sehingga kontinuitas layanan dapat terjaga dengan baik.

Model Supply Chain Operations Reference (SCOR) merupakan salah satu pendekatan yang dapat dimanfaatkan untuk mengukur dan meningkatkan kinerja rantai pasok secara sistematis. Model ini mengacu pada lima elemen utama, yaitu *Plan* (perencanaan), *Source* (pengadaan), *Make* (produksi), *Deliver* (distribusi), dan *Return* (pengembalian). Pada konteks CV. Ceria Indah Lestari, elemen *Make* tidak diterapkan karena perusahaan berperan sebagai distributor tanpa keterlibatan dalam proses produksi. Fokus utama sistem rantai pasok perusahaan ini berada pada aspek perencanaan, pengadaan, distribusi, dan pengembalian. Penelitian ini diarahkan untuk mengevaluasi keempat elemen tersebut guna menilai efektivitas operasional serta mengidentifikasi hambatan yang dapat mengganggu kelancaran distribusi produk kepada pelangga.

Penelitian ini melakukan evaluasi terhadap kinerja rantai pasok di CV. Ceria Indah Lestari menggunakan model SCOR. Metode SCOR dipilih karena mampu memberikan analisis menyeluruh terhadap proses rantai pasok, mulai dari perencanaan (*Plan*), pengadaan (*Source*), distribusi (*Deliver*), hingga penanganan pengembalian (*Return*). Dalam penelitian ini, metode yang digunakan meliputi

pengumpulan data melalui wawancara dengan pihak terkait, analisis terhadap permasalahan yang terjadi, serta penentuan indikator kinerja utama (*Key Performance Indicators*/KPI) untuk menilai efektivitas rantai pasok. Tujuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional CV. Ceria Indah Lestari dalam menjalankan fungsi distribusi produknya.

Evaluasi terhadap sistem rantai pasok memungkinkan perusahaan untuk mengidentifikasi titik-titik lemah sekaligus merumuskan solusi yang lebih efektif dalam meningkatkan kinerja distribusi. Hasil dari penelitian ini juga berpotensi memberikan wawasan bagi perusahaan sejenis dalam upaya mengelola rantai pasok secara lebih optimal dan responsif terhadap dinamika permintaan pasar. Pendekatan berbasis data dan analisis yang mendalam diharapkan mampu memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan sistem manajemen rantai pasok yang lebih baik di CV. Ceria Indah Lestari.

Rumahorbo dkk. menggunakan metode SCOR untuk mengukur kinerja rantai pasok di Pabrik Penggilingan Padi UD Sido Muncul. Penelitian ini menerapkan 27 *Key Performance Indicators* (KPI) dan mengevaluasi kinerja menggunakan *Traffic Light System*. Hasilnya menunjukkan bahwa 12 KPI memiliki kinerja sangat baik, 11 cukup, dan 4 buruk. Nilai total kinerja rantai pasok sebesar 72,839 dikategorikan sebagai "*Good Performance*". Rekomendasi diberikan untuk meningkatkan KPI yang berkinerja rendah guna mengoptimalkan efisiensi operasional [1].

Saragih dkk. melakukan evaluasi kinerja rantai pasok di PT. Saudagar Buah Indonesia menggunakan metode SCOR dan *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi sektor yang memerlukan perbaikan dalam rantai pasok, seperti responsivitas dan manajemen aset. Hasil pengukuran menunjukkan skor kinerja rantai pasok sebesar 84,19, yang dikategorikan sebagai sedang. Perusahaan disarankan meningkatkan sektor penjualan, proses manufaktur, dan siklus keuangan untuk meningkatkan kinerja rantai pasok [2].

Analia dkk. menerapkan model SCOR untuk mengukur kinerja rantai pasok halal di X Bakery. Penelitian ini menekankan pentingnya aspek halal dalam rantai

pasok, termasuk kehalalan bahan baku dan proses distribusi. Dari 15 KPI yang dievaluasi, ditemukan bahwa 8 KPI memiliki nilai rendah, yang mempengaruhi kinerja rantai pasok, khususnya pada aspek halal. Upaya perbaikan diarahkan pada peningkatan sistem pengadaan bahan baku halal, kebersihan transportasi, dan kepatuhan terhadap regulasi halal [3].

Sari dkk. mengukur kinerja rantai pasok UKM Mina Indo Sejahtera menggunakan model SCOR dan metode perbandingan berpasangan. Hasil pengukuran menunjukkan nilai akhir kinerja rantai pasok sebesar 68,01 yang dikategorikan sebagai rata-rata. Prioritas perbaikan difokuskan pada proses *Make* untuk meningkatkan kualitas dan inovasi produk. Siklus pengiriman diidentifikasi sebagai area dengan prioritas terendah, sehingga disarankan adanya penambahan armada dan sistem pengiriman yang lebih terpusat [4].

Ikasari dkk. melakukan pengukuran kinerja rantai pasok di pabrik baterai lithium menggunakan model SCOR. Evaluasi dilakukan dengan mengidentifikasi metrik kinerja, validasi KPI, serta normalisasi menggunakan metode *Snorm de Boer*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek *Reliability* dan *Cost* memiliki kinerja baik, sementara *Responsiveness, Agility*, dan *Asset Management* masih dalam kategori rata-rata. Studi ini menyarankan perbaikan dalam manajemen persediaan dan distribusi guna meningkatkan efisiensi operasional perusahaan [5].

Berbeda dengan penelitian-penelitian terdahulu yang telah membahas pengukuran kinerja rantai pasok di berbagai jenis industri seperti pabrik penggilingan padi, industri buah, dan *bakery* halal, penelitian ini secara spesifik dilakukan di CV. Ceria Indah Lestari, yang berperan sebagai distributor produk jadi, bukan produsen. Hal ini menjadi pembeda penting karena penelitian ini tidak melibatkan proses produksi (*Make*), sehingga fokusnya hanya pada proses *Plan, Source, Deliver*, dan *Return*. Selain itu, penelitian ini menggunakan kombinasi sub-kriteria yang disesuaikan dengan kondisi aktual perusahaan dan belum pernah digunakan secara spesifik dalam studi sebelumnya. Pendekatan ini tidak hanya memberikan gambaran menyeluruh terhadap setiap proses dalam rantai pasok, tetapi juga memungkinkan identifikasi terhadap indikator-indikator kinerja spesifik yang memiliki bobot rendah dan perlu mendapat perhatian khusus. Penelitian ini juga memadukan metode SCOR dengan perbandingan berpasangan,

yang memungkinkan penentuan prioritas perbaikan berdasarkan penilaian para pengambil keputusan internal perusahaan secara langsung. Dengan demikian, hasil yang diperoleh bersifat lebih aplikatif dan relevan dengan kondisi nyata perusahaan yang menjadi objek penelitian.

1.2 Rumusan Masalah

CV. Ceria Indah Lestari menghadapi berbagai permasalahan dalam kinerja rantai pasok yang berdampak pada efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Permasalahan tersebut mencakup akurasi peramalan permintaan yang rendah sehingga berisiko menimbulkan kekurangan stok, keterbatasan alternatif pemrosesan pesanan saat terjadi gangguan, serta siklus keuangan yang berlangsung terlalu lama. Selain itu, tingkat layanan *supplier* yang fluktuatif, ketidaktepatan waktu pengiriman kepada pelanggan, serta lamanya proses penanganan retur turut memperburuk pengalaman pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap proses *Plan, Source, Deliver*, dan *Return* menggunakan *Supply Chain Operations Reference* (SCOR) *Model*, guna mengidentifikasi kelemahan utama dalam sistem rantai pasok dan merumuskan rekomendasi perbaikan yang tepat bagi perusahaan.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan terhadap kinerja rantai pasok di CV. Ceria Indah Lestari dengan menggunakan pendekatan *Supply Chain Operations Reference* (SCOR) *Model*, yang mencakup empat proses utama: *Plan, Source, Deliver, dan Return*. Evaluasi dilakukan dengan menentukan bobot prioritas setiap kriteria, atribut, dan sub-kriteria menggunakan metode perbandingan berpasangan, serta mengukur performa aktual perusahaan melalui pendekatan *Snorm de Boer* untuk mendapatkan nilai awal dan nilai akhir. Dengan identifikasi terhadap area berperforma rendah, penelitian ini bertujuan merumuskan strategi perbaikan yang relevan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional, mulai dari perencanaan, pengadaan, distribusi, hingga proses retur dan penanganan keluhan pelanggan.

1.4 Batasan Masalah dan Asumsi

Batasan masalah berperan dalam menentukan ruang lingkup penelitian agar tetap fokus dan tidak melebar. Adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data historis operasional perusahaan serta hasil wawancara dengan pihak terkait, tanpa melibatkan data finansial atau penjualan yang bersifat rahasia.
2. Indikator kinerja (KPI) yang dianalisis disesuaikan dengan ketersediaan data perusahaan, seperti ketepatan waktu pengiriman, serta tingkat pengembalian produk.
3. Penilaian terhadap kinerja rantai pasok perusahaan dilakukan berdasarkan data operasional perusahaan dalam rentang waktu Agustus 2024 hingga Maret 2025, menyesuaikan kebutuhan observasi setiap indikator kinerja.

Asumsi penelitian merupakan suatu gambaran sangkaan, perkiraan, satu pendapat atau kesimpulan. Berikut adalah beberapa asumsi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini:

1. Stabilitas Data Operasional

   Data historis operasional yang digunakan dalam penelitian ini dianggap valid dan representatif untuk mengevaluasi kinerja rantai pasok perusahaan dalam periode waktu tertentu.
2. Keandalan Informasi dari Wawancara

   Informasi yang diperoleh dari wawancara dengan pihak terkait dianggap akurat dan objektif, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam analisis kinerja rantai pasok.
3. Konsistensi Proses Rantai Pasok

   Proses rantai pasok di CV. Ceria Indah Lestari, terutama dalam perencaan, pengadaan produk, distribusi, dan pengembalian produk wilayah Kalimantan Barat, dianggap tidak mengalami perubahan signifikan selama periode penelitian.

4. SCOR Model sebagai Metode Evaluasi yang Relevan

   Model *Supply Chain Operations Reference* (SCOR) dianggap sebagai pendekatan yang sesuai untuk mengukur dan menganalisis kinerja rantai pasok perusahaan, meskipun tanpa proses *Make* (Produksi).

5. Tidak Ada Faktor Eksternal yang Signifikan

   Faktor eksternal seperti perubahan kebijakan pemerintah, fluktuasi pasar, atau gangguan rantai pasok global tidak secara signifikan mempengaruhi operasional perusahaan selama penelitian berlangsung.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam proposal penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran sistematis dan terstruktur agar memudahkan pembaca memahami isi penelitian. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memberikan gambaran umum tentang penelitian yang meliputi beberapa subbab. Latar belakang menguraikan pentingnya evaluasi kinerja rantai pasok bagi perusahaan distributor, khususnya di sektor furnitur, serta permasalahan yang muncul dalam proses pengelolaan rantai pasok. Isu-isu terkait ketidakefisienan pengadaan bahan baku, distribusi produk, dan pengelolaan persediaan menjadi fokus pembahasan. Selanjutnya, rumusan masalah memaparkan pertanyaan penelitian yang berfokus pada cara mengevaluasi kinerja rantai pasok di CV. Ceria Indah Lestari menggunakan *Supply Chain Operations Reference (SCOR) Model* serta memberikan rekomendasi perbaikan. Tujuan penelitian menjelaskan target yang ingin dicapai, seperti mengukur efisiensi setiap proses dalam rantai pasok *Plan, Source, Deliver,* dan *Return* serta memberikan rekomendasi berbasis data untuk meningkatkan kinerja operasional perusahaan. Batasan masalah menguraikan ruang lingkup penelitian, seperti tidak mencakup proses produksi (*Make*) karena perusahaan berperan sebagai distributor barang jadi, Asumsi dalam penelitian ini adalah bahwa data operasional perusahaan relatif stabil selama periode penelitian, serta pola keterlambatan pasokan dapat dianalisis menggunakan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Terakhir, sistematika penulisan menguraikan tata cara penyajian isi laporan penelitian ini.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi ulasan literatur yang relevan dengan penelitian, seperti penelitian sebelumnya tentang evaluasi kinerja rantai pasok, penjelasan mengenai SCOR dan indikator kinerja yang digunakan, teori tentang manajemen rantai pasok, serta konsep-konsep terkait logistik, pengadaan, dan distribusi barang dalam industri furnitur.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi penjelasan mengenai metode atau pendekatan yang digunakan dalam penelitian, seperti rancangan penelitian, metode pengumpulan data, teknik wawancara, serta prosedur analisis data. Penelitian ini menggunakan SCOR Model sebagai kerangka evaluasi kinerja, dengan indikator yang diukur di setiap proses utama, yaitu *Plan, Source, Deliver,* dan *Return.*

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pengolahan data yang diperoleh dari penelitian serta pembahasannya. Subbab yang disertakan meliputi hasil analisis kinerja rantai pasok di setiap proses sesuai dengan SCOR, evaluasi indikator kinerja utama (KPI), serta rekomendasi perbaikan. Pembahasan juga mencakup interpretasi hasil evaluasi, analisis kelemahan di setiap proses, serta strategi untuk meningkatkan efisiensi rantai pasok.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian berupa inti dari hasil evaluasi kinerja rantai pasok yang dilakukan di CV. Ceria Indah Lestari. Saran yang diberikan ditujukan kepada perusahaan sebagai rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi proses pengadaan, pengelolaan persediaan, serta distribusi produk guna mendukung pertumbuhan bisnis yang lebih baik.