

## ABSTRAK

**Nomor Mahasiswa** : 2012 023 166 dan 2012 023 177  
**Nama Mahasiswa** : Cintya Astari dan Jeffrey Kurniawan  
**Judul Tesis** : Perumusan Strategi Peningkatan Kinerja *Supply Chain*  
Segmen *Healthcare* Unit Bisnis *Industrial Catering*  
*Service* PT XYZ Tahun 2013-2017  
**Tahun Kelulusan** : 2013  
**Abstrak** :

Perkembangan industri kesehatan di Indonesia, khususnya rumah sakit, menunjukkan tren pertumbuhan yang positif. Berdasarkan data Kementerian Kesehatan Republik Indonesia, jumlah rumah sakit, khususnya rumah sakit swasta privat, selama kurun waktu 2012 hingga pertengahan 2013 semakin meningkat. Perkembangan ini menciptakan peluang pertumbuhan bisnis yang besar bagi banyak bisnis di sekitar industri kesehatan, termasuk *industrial catering*, yang menyediakan katering (jasa boga) untuk rumah sakit. Dalam upaya untuk menangkap peluang ini sekaligus meningkatkan pangsa pasar dan profitabilitas, *supply chain management* merupakan salah satu aspek yang penting diperhatikan oleh setiap pemain *industrial catering*.

Penelitian ini bertujuan untuk merumuskan strategi peningkatan kinerja *supply chain* segmen *healthcare* pada unit bisnis *Industrial Catering Service*, yaitu sebuah unit bisnis ICS PT XYZ yang bergerak di bidang *industrial catering*. Penelitian ini sebagian besar menggunakan *Supply Chain Operations Reference* (SCOR), yang diawali oleh penentuan fokus *supply chain* atau prioritas *critical success factor* bagi rantai pasok, asesmen terhadap kinerja rantai pasok saat ini, identifikasi kesenjangan (*gap*) kinerja rantai pasok dengan melakukan *benchmarking* kinerja saat ini dengan target kinerja. Kemudian, dilanjutkan dengan *root-cause analysis*

untuk mengidentifikasi penyebab dari *gap*, hingga perumusan strategi peningkatan kinerja *supply chain*.

Hasil analisis menunjukkan bahwa fokus *supply chain industrial catering* segmen *healthcare* harus mengarah kepada atribut *reliability* (kualitas), *cost*, dan *adaptability*. Di antara ketiganya, atribut kualitas atau *reliability* merupakan fokus *supply chain* yang paling utama, diikuti oleh *cost*. Saat ini, ICS masih mengalami kesenjangan kinerja pada indikator-indikator kinerja yang mencerminkan atribut tersebut. Penyebab dari kesenjangan kinerja ini, khususnya yang terkait dengan atribut *cost*, di antaranya adalah sistem informasi yang masih manual dan belum terintegrasi, proses pembelian material yang tidak terkontrol, tidak adanya standarisasi komposisi material per menu, dan perencanaan kebutuhan karyawan yang belum optimal. Strategi peningkatan kinerja pun dirumuskan untuk menjawab keempat permasalahan tersebut.

**Kata Kunci:** strategi *supply chain*, kinerja, *industrial catering*, rumah sakit, SCOR