

Peran sistem MRP II dalam meningkatkan customer service level PT Warner-Lambert Indonesia

Diasti Lastarini, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20442194&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK

Dewasa ini pengendalian persediaan dalam suatu perusahaan dilakukan bukan hanya demi kepentingan jawab fungsi logistik maupun manufaktur saja, tetapi sudah menjadi salah satu penunjang peningkatan daya saing perusahaan tersebut. Oleh sebab itu, perhatian perusahaan terhadap bidang ini juga semakin bertambah agar dapat dilaksanakan dengan baik. Pelaksanaan yang baik membutuhkan kerjasama seluruh fungsi, baik fungsi marketing & sales, planning, manufacturing, warehouse, human resource, finance, engineering, maupun fungsi technology development, yang terintegrasi dengan baik pula. Salah satu alat pengendalian persediaan yang telah berhasil mengintegrasikan seluruh fungsi yang ada pada perusahaan adalah MRP II system.

MRP II system kemudian berkembang tidak lagi hanya merupakan alat logistic management saja, melainkan sudah digunakan sebagai suatu game plan bagi perusahaan dalam menjalankan bisnisnya untuk memenangkan persaingan. Dalam pelaksanaan MRP II, seluruh Lapisan manajemen perusahaan akan bergabung untuk menyusun Sales & Operations Planning (S&OP). Dengan S&OP ini, perusahaan dapat mengalokasikan sumber dayanya secara optimal, sehingga dapat memanfaatkan sebaik mungkin kesempatan-kesempatan yang ada di pasar untuk menjadi yang unggul di antara para pesaingnya.

MRP II memiliki manfaat tangible, antara lain: penurunan persediaan bahan baku, penurunan harga bahan baku, dan peningkatan tingkat pelayanan pelanggan (customer service level), serta manfaat intangible antara lain: peningkatan kepuasan pelanggan, memberikan kemampuan untuk cepat bereaksi terhadap berbagai perubahan ekonomi negara, serta meningkatkan kualitas hidup karyawan perusahaan tersebut.

Menyadari banyaknya manfaat yang dihasilkan oleh MRP II system, maka pada tahun 1997, PT, Warner-Lambert Indonesia (PT. WLI) menerapkan sistem tersebut dengan tujuan akhir memberikan "better customer service". Karena penerapan MRP II sangat membutuhkan sumber daya manusia yang terdidik dan terlatih dengan baik, maka PT. WLI menyewa jasa konsultan Productivity and Quality Management Consultants untuk memberikan pendidikan dan pelatihan MRP

II system pada karyawannya. Untuk memahami program komputer penunjang pelaksanaan MRP II, PT. WLI menyewa jasa konsultan CSSL Indonesia.

Setelah lebih kurang empat tahun pelaksanaannya, MRP II telah memberikan dampak nyata bagi kinerja PT. WLI. Hal ini dapat ditunjukkan dengan peningkatan customer service level by value, yang sebelum penerapan MRP II (data tahun 1996) hanya mencapai 79,94%, sementara tahun 2000 customer service level yang dicapai adalah 90,86%. Bahkan pada tiga bulan terakhir, yaitu bulan September, Oktober dan November, sudah berhasil dicapai angka 100%.

Kunci sukses penerapan MRP II pada PT WLI adalah team work dan seluruh fungsi yang ada di dalam perusahaan. Setiap fungsi menyadari, bahwa satu satunya tujuan yang harus dicapai adalah tujuan perusahaan secara keseluruhan, bukan hanya tujuan masing-masing fungsi saja. Kunci sukses lainnya adalah, kerjasama yang baik dengan distributor sebagai pelanggan pertama mereka. Saat ini ada dua distributor yang menjadi partner PT. WLI, yaitu PT. Parit Padang dan PT. Dos Ni Roha. Kerjasama dengan kedua distributor ini, sudah mencapai tingkat di mana para distributor turut membantu memberikan data yang diperlukan untuk penyusunan forecast.

Walaupun begitu, pelaksanaan MRP II pada PT. WLI masih mempunyai beberapa hambatan, yaitu: kurangnya keterlibatan top level management yang lebih memusatkan perhatiannya pada masalah strategis lainnya, serta merger perusahaan ini dengan Pfizer membentuk perusahaan bernama New Pfizer dengan struktur saham Warner-Lambert : Pfizer = 49% : 51%. Dengan demikian, keputusan manajemen akan lebih banyak dipegang oleh manajemen Pfizer. Sementara ini, Pfizer belum menerapkan MRP II, dan tampaknya tidak berniat untuk menerapkannya.