

# Analisis Efisiensi dan Kepuasan Pengguna Layanan Shared Processing Center (SPC) dengan Menggunakan Metode Data Envelopment Analysis (DEA) = Efficiency Analysis and User Satisfaction of Shared Processing Center (SPC) Services by using Data Envelopment Analysis (DEA)

Gita Suci Rahayu, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20509187&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Keselarasannya dari sebuah rantai pasokan sebuah perusahaan dengan strategi pemasaran melibatkan tiga tahap yaitu pemahaman terhadap konsumen, pemahaman mengenai rantai pasokan, dan harmonisasi antara rantai pasokan dengan strategi pemasaran. Dalam penelitian ini, akan mengambil salah satu bagian dari manajemen rantai supply dimana peneliti akan mengukur kepuasan konsumen dengan menggunakan Metode Data Envelopment Analysis (DEA). Pada awal implementasi ERP di Pertamina dianggap berjalan kurang maksimal sehingga dibentuklah sebuah layanan terpusat disebut sebagai layanan Shared Processing Center (SPC). SPC kini merupakan penyedia jasa kepada konsumen internal maupun eksternal di lingkungan grup Pertamina. Dengan demikian perlu dilakukan suatu pengukuran kualitas layanan jasa yang ditawarkan SPC kepada konsumen sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas jasa yang ditawarkan. Selain itu dalam penelitian ini juga dilakukan analisis nilai efisiensi dari setiap layanan SPC. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah Metode Data Envelopment Analysis (DEA). DEA digunakan untuk mengukur efisiensi relatif dari Decision Making Unit (DMU) yang mempunyai banyak input dan output. Hasil DEA menunjukkan 4 dari 5 layanan SPC mempunyai nilai efisiensi kurang dari 100% artinya hanya terdapat satu layanan SPC yang tidak efisien. Perbaikan untuk setiap layanan SPC dapat dilakukan berdasarkan faktor yang paling mempengaruhinya sehingga layanan SPC dapat meningkatkan kepuasan dan kepercayaan konsumennya.

Alignment of a company's supply chain with a marketing strategy involves three stages, namely understanding consumers, understanding supply chains, and harmonizing supply chains with marketing strategies. In this study, we will take one part of supply chain management where the researcher will measure customer satisfaction using the Data Envelopment Analysis (DEA) method. At the beginning, the implementation of ERP at Pertamina was considered to be running less optimally so that a centralized service was formed called the Shared Processing Center (SPC) service. SPC is now a service provider to internal and external consumers within the Pertamina group. Thus it is necessary to measure the quality of services offered by SPC to consumers as an evaluation material to improve the quality of services offered. In addition, this research also analyzes the efficiency value of each SPC service. The method used in this research is the Data Envelopment Analysis (DEA) method. DEA is used to measure the relative efficiency of a Decision Making Unit (DMU) which has many inputs and outputs. The DEA results show that 4 out of 5 SPC services have an efficiency value of less than 100% meaning that there is only one SPC service that is inefficient. Improvements for each SPC service can be made based on the factors that most influence it so that SPC services can increase customer satisfaction and confidence.