

ABSTRAK

Konsumen Muslim global telah menghabiskan \$ 26.000.000.000 untuk mengkonsumsi kosmetik pada tahun 2012 yang menunjukkan bahwa 5,7 persen dari pengeluaran global dan diperkirakan akan mencapai \$ 39.000.000.000 pada tahun 2018. Indonesia merupakan negara yang memiliki jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia. Keadaan ini tentu mempengaruhi peningkatan kebutuhan dan permintaan akan pasar halal di Indonesia.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Quality Function Deployment* (QFD) dengan menggunakan variabel SCOR. Yang dimana SCOR digunakan sebagai referensi model untuk mengukur kinerja dari sebuah rantai pasok, dan yang digunakan hanya pada *Level 1* karena pada level ini dilakukan pendefinisian dari kompetisi dasar yang ingin dicapai beserta petunjuk dan cara bagaimana dapat memenuhi dari kompetisi tersebut.

Penentuan sampel dalam penelitian ini diambil sampel sebanyak 100 responden untuk menentukan variabel apa saja yang diinginkan dan dibutuhkan oleh konsumen.

Setelah dilakukan pengolahan data, didapatkan 11 *customer requirements* dan ada 10 *technical requirement* yang didapatkan setelah dilakukan wawancara dengan *expert/ahli* aplikasi. Selain itu terdapat 32 hubungan antara *customer requirements* dan *technical requirement*.

Hasil penelitian yang didapat yaitu perusahaan dapat membuat aplikasi e-SCM dengan karakteristik prioritas terdapat menu/fitur informasi mengenai proses pengembalian barang yang jelas dengan penjelasan syarat&ketentuan yang berlaku yang diharuskan ada didalam aplikasi tersebut.

Kata Kunci : e-SCM, *Customer Requirements*, Kosmetik Halal, *Quality Function Deployment (QFD)*, *Supply Chain Operations Reference Model*