

ABSTRAK

PT *Endies Leather Company* Indonesia Sejahtera (Elco) merupakan Usaha Kecil dan Menengah (UKM) yang memproduksi penyamakan kulit *garment* dan *gloves* sebagai bisnis utama. Dalam penjualan enam kuartar terakhir, PT Elco mendapatkan klaim dari pelanggan di setiap kuarternya. Untuk menjaga hubungan dan kepuasan pelanggan, PT Elco menerapkan proses *return*, yaitu proses pengambilan kembali produk dari pelanggan ke perusahaan dikarenakan alasan tertentu. Pada saat ini, sistem *monitoring* proses *return* pada PT Elco masih sangat minim, dan hanya beberapa *Key Performance Indicator* (KPI) yang dimonitor.

Penelitian ini terdiri dari lima tahap, tahap pengumpulan data, tahap pengolahan data, tahap perancangan implementasi, tahap implementasi dan analisis, serta tahap kesimpulan. Data yang dikumpulkan berupa proses bisnis saat ini, *stakeholder*, *requirements* dan *objective*, serta KPI. Proses bisnis saat ini dan KPI akan dipetakan ke dalam model *Supply Chain Operation References* (SCOR). Pada penelitian ini terdapat 13 KPI yang terverifikasi dan dikategorikan berdasarkan atribut kinerja dalam model SCOR, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *agility*, *cost*, dan *assets management*.

Dengan menggunakan metode AHP dan normalisasi Snorm De Boer, data yang dihasilkan berupa nilai performansi dan menjadi masukan ke dalam sistem *monitoring* sehingga sistem *monitoring* dapat menampilkan metrik, angka, maupun visualisasi data. Setidaknya, terdapat empat informasi utama yang diperoleh dari sistem *monitoring* ini, yaitu perbandingan KPI pada kuartar terakhir dengan target/limit, keadaan KPI pada kuartar terakhir, perbandingan KPI pada semua kuartar, dan keadaan pelanggan selama enam kuartar terakhir terhadap KPI. Implementasi sistem *monitoring reverse logistic* diharapkan dapat membantu perusahaan dalam membuat keputusan secara tepat dan cepat berdasarkan data yang dimasukkan.

Kata Kunci : Sistem *monitoring*, *return*, SCOR, KPI, AHP