

ABSTRAK

UMKM XYZ menghadapi tantangan dalam pemenuhan pesanan dengan waktu pemrosesan 71 menit, yang berpotensi menurunkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan mengukur dan memperbaiki kinerja *order processing* menggunakan Model SCOR dan *Lean Logistics*.

Menggunakan Model SCOR, ditemukan tiga metrik dengan skor rendah: *Receive, Configure, Enter & Validate Order Cycle Time* (skor 27), *Receive Product from Source Cycle Time* (skor 67), dan *Ship Product Cycle Time* (skor 75). Analisis *Lean Logistics* menunjukkan bahwa 21% aktivitas bernilai tambah, sementara 79% tidak bernilai tambah tetapi masih diperlukan. Pemborosan utama yang ditemukan meliputi waktu tunggu, proses manual yang tidak efisien, dan aktivitas redundan.

Perbaikan dilakukan dengan menyederhanakan alur kerja, menghilangkan aktivitas tidak bernilai tambah, dan meningkatkan koordinasi. Hasilnya, waktu pemrosesan berkurang dari 71 menit menjadi 39 menit, dengan peningkatan efisiensi siklus sebesar 30%. Ketiga metrik utama juga mencapai kategori *excellent*, menandakan peningkatan signifikan dalam ketepatan dan kecepatan pemenuhan pesanan.

Penelitian ini memberikan panduan bagi UMKM XYZ untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan. Ke depan, digitalisasi dan evaluasi berkala dapat diterapkan untuk memastikan perbaikan berkelanjutan.

Kata kunci [**Pengukuran Kinerja, Perbaikan Proses Bisnis, Model SCOR**]