

SELAMAT DATANG DI PELATIHAN :

SUPPLY CHAIN MANAGEMENT

PT. BUMITAMA GUNAJAYA AGRO (BGA)



Management Development International

Jl. Jembatan III Raya No. 36 AA-AB Jakarta Utara 14440
Telp. (021) 6681571 – 72, 6630484 – 85, Fax. (021) 6617157
[Http://www.mditack.co.id](http://www.mditack.co.id)

BGA As One Organizational Service Chain





SERVICE.....ADALAH PERASAAN

GOOD SERVICE



Handwriting practice lines for the 'GOOD SERVICE' section, consisting of six horizontal dotted lines within a blue-bordered rounded rectangle.

BAD SERVICE



Handwriting practice lines for the 'BAD SERVICE' section, consisting of six horizontal dotted lines within an orange-bordered rounded rectangle.

PENGALAMAN DAN HARAPAN





Ketika service tidak memenuhi harapan, service tersebut kita sebut sebagai **'SERVICE YANG BURUK'** dan kita pun bereaksi

Mengapa Pelanggan Pergi?



MEMBUKTIKAN

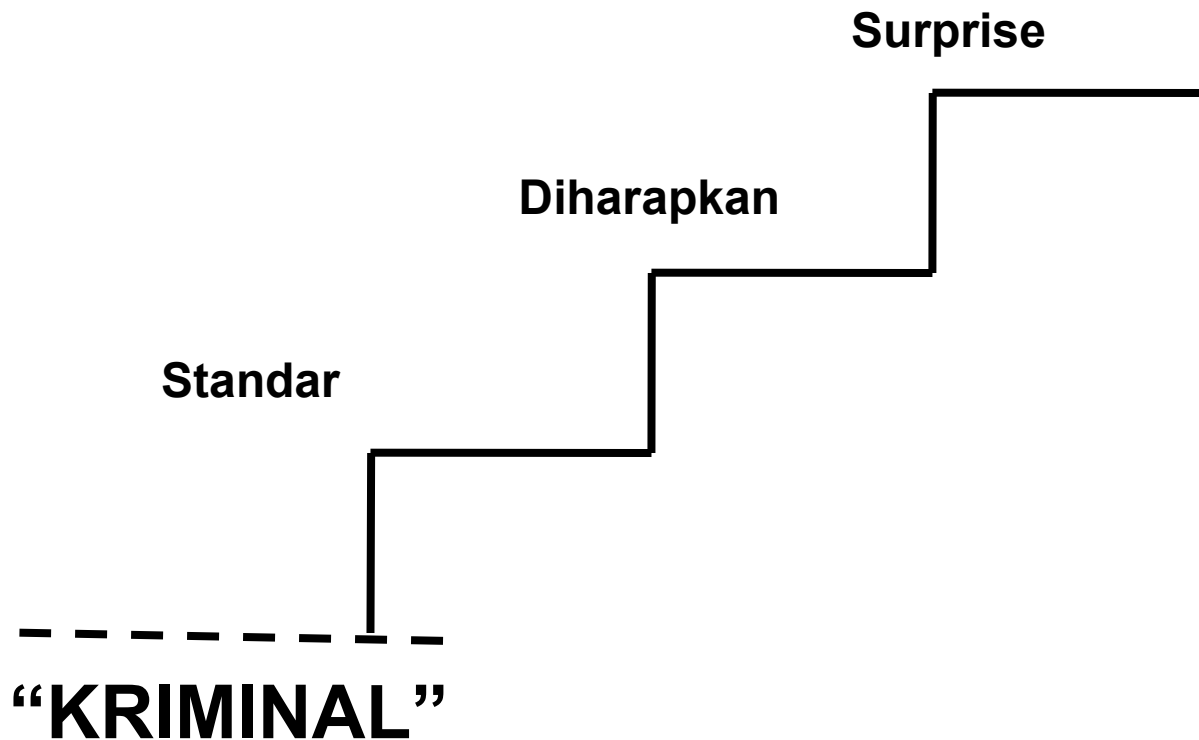
Pindah tempat	3 %
Pindah kepada relasi	5 %
Direbut pesaing	9 %
Kecewa karena produk atau layanan	14 %
Dikecewakan oleh karyawan	68 %

Pelayanan Sebagai Keunggulan dalam Berkompentisi:

- Persaingan – “*survival of the fittest*”
- Lebih banyak akses informasi
- Harapan Pelanggan semakin meningkat



Tingkatkan Service Anda Menuju “Service Excellence”



4 Faktor yang menentukan keunggulan

- ① Mewujudkan janji
- ② Memberikan sentuhan personal
- ③ Berusaha ekstra keras
- ④ Memecahkan masalah dengan baik



*Sumber: Service Excellence = Reputation = Profit
Professor Robert Johnston
Warwick Business School and commissioned by ICS*

My Service Chain Analysis



SIAPAKAH *CUSTOMER* ANDA ???

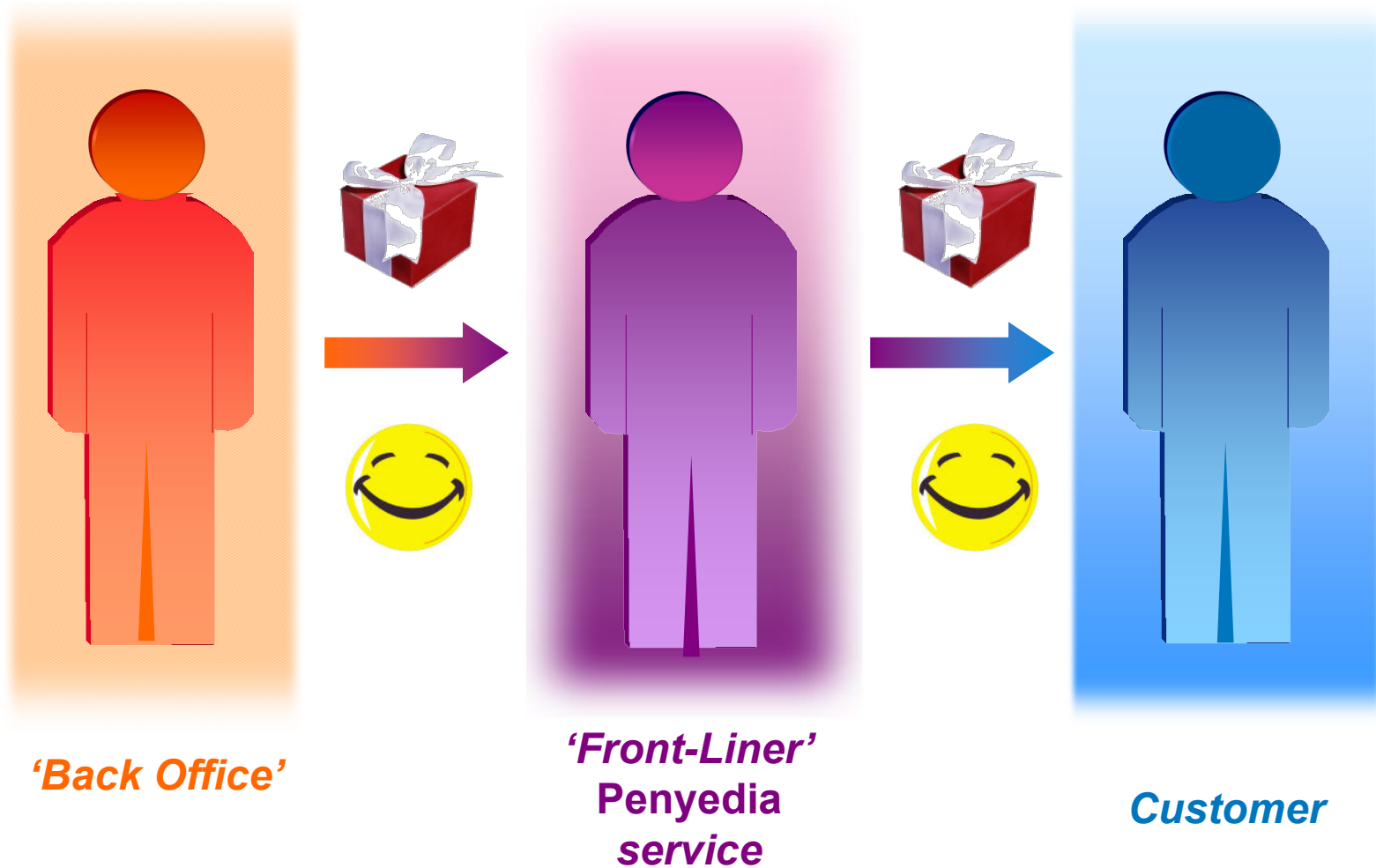


**INTERNAL
VS
EKSTERNAL**

**MANA YANG LEBIH
UTAMA ???**

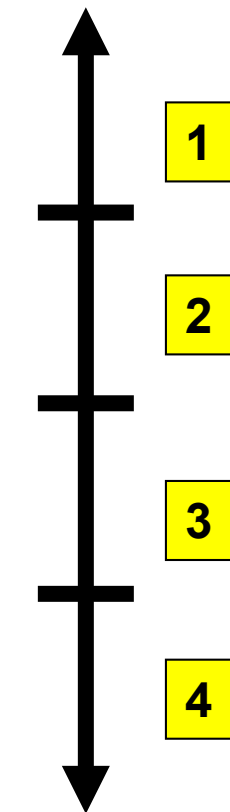
**“ PELAYANAN EKTERNAL JARANG
MELAMPAUI PELAYANAN
INTERNAL ”**

Keterkaitan dalam *Service*



Mengenal Gaya Kepribadian

Tertutup

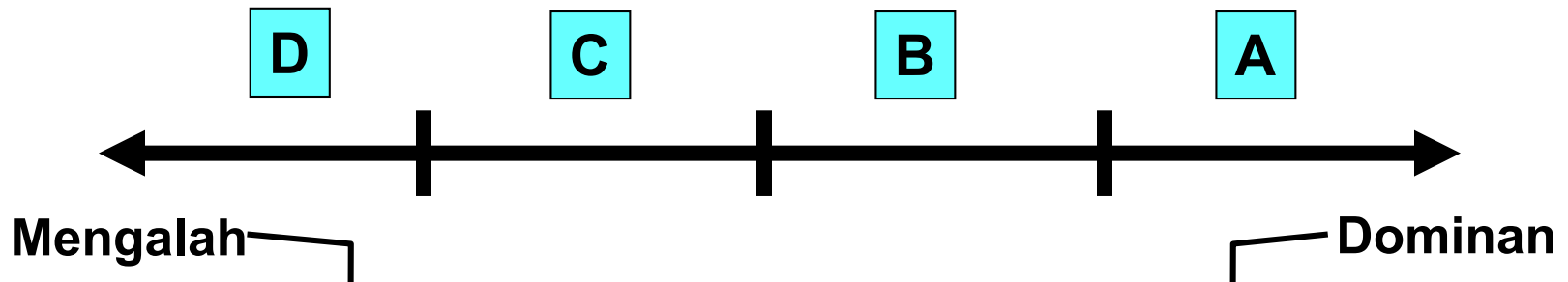


Terbuka

- * Mengendalikan perasaan
- * Berdasarkan fakta / logika
- * Orientasi pada tugas, bukan manusia
- * Serius, formal
- * berjarak
- * Spesifik dan tepat
- * Susah ditebak

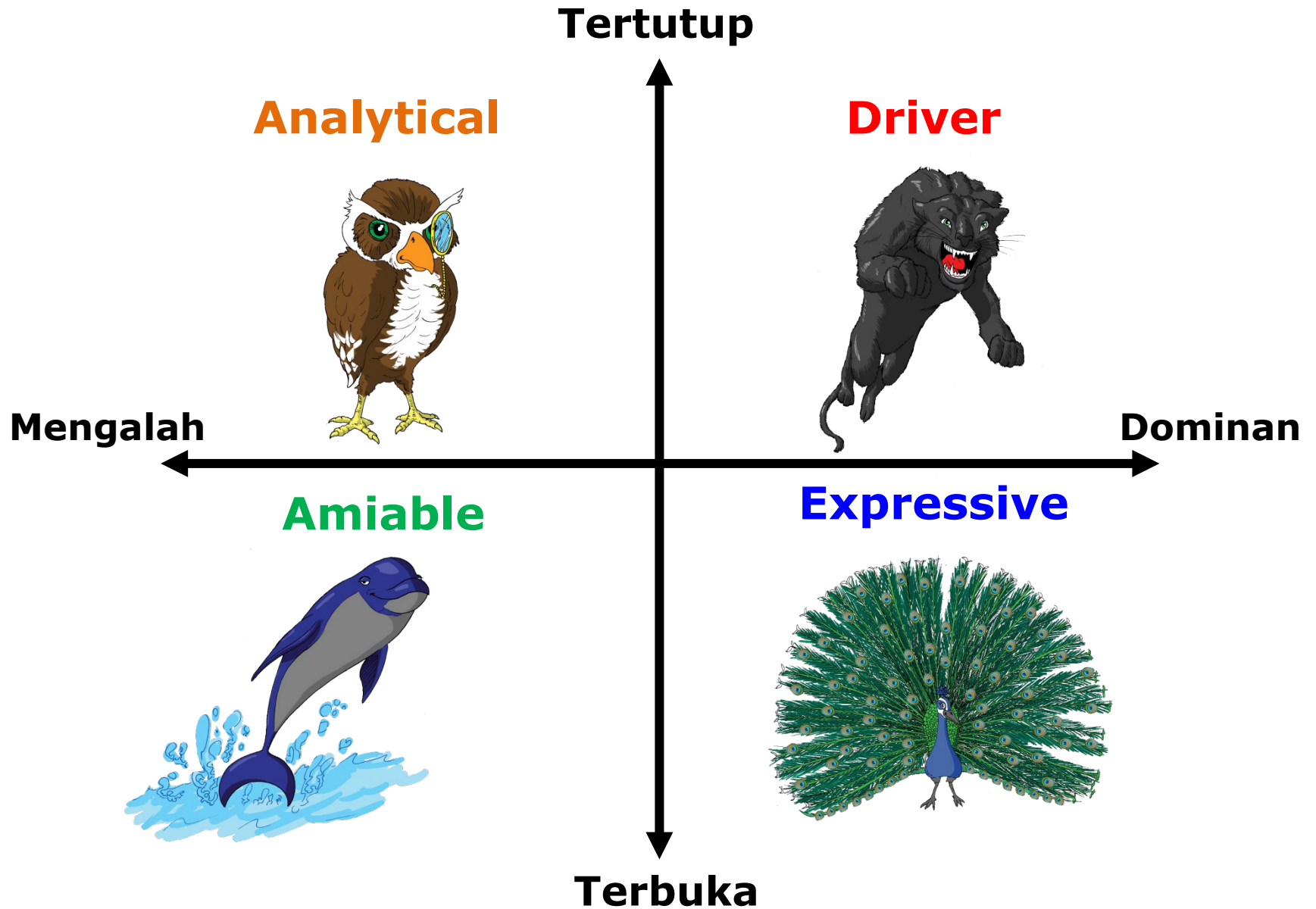
- * Memperlihatkan dan mengungkapkan perasaan
- * Menggunakan opini dan intuisi
- * Orientasi pada manusia, bukan tugas
- * Hangat, bersahabat dan santai
- * Tidak formal dan personal
- * Orientasi pada persahabatan
- * Mudah ditebak

Mengenal Gaya Kepribadian



- ☞ Diam
- ☞ Tidak suka mengemukakan perasaan atau pendapat
- ☞ Bertanya bukan memerintah
- ☞ Lambat, lembut
- ☞ Bermain dalam kelompok
- ☞ Kooperatif
- ☞ Suportif

- ☞ Langsung
- ☞ Berani memutuskan
- ☞ Memerintah – bukan bertanya
- ☞ Cepat, keras
- ☞ Yakin
- ☞ Tidak sabar
- ☞ Asertif



DRIVER

- Cenderung memerintah bukan bertanya
- Fokus pada tugas bukan orang
- Orientasi pada hasil
- Mencari kekuasaan dan kontrol
- Mengambil keputusan dengan cepat
- Fokus pada fakta
- Pengambil resiko



BERKOMUNIKASI DENGAN DRIVER

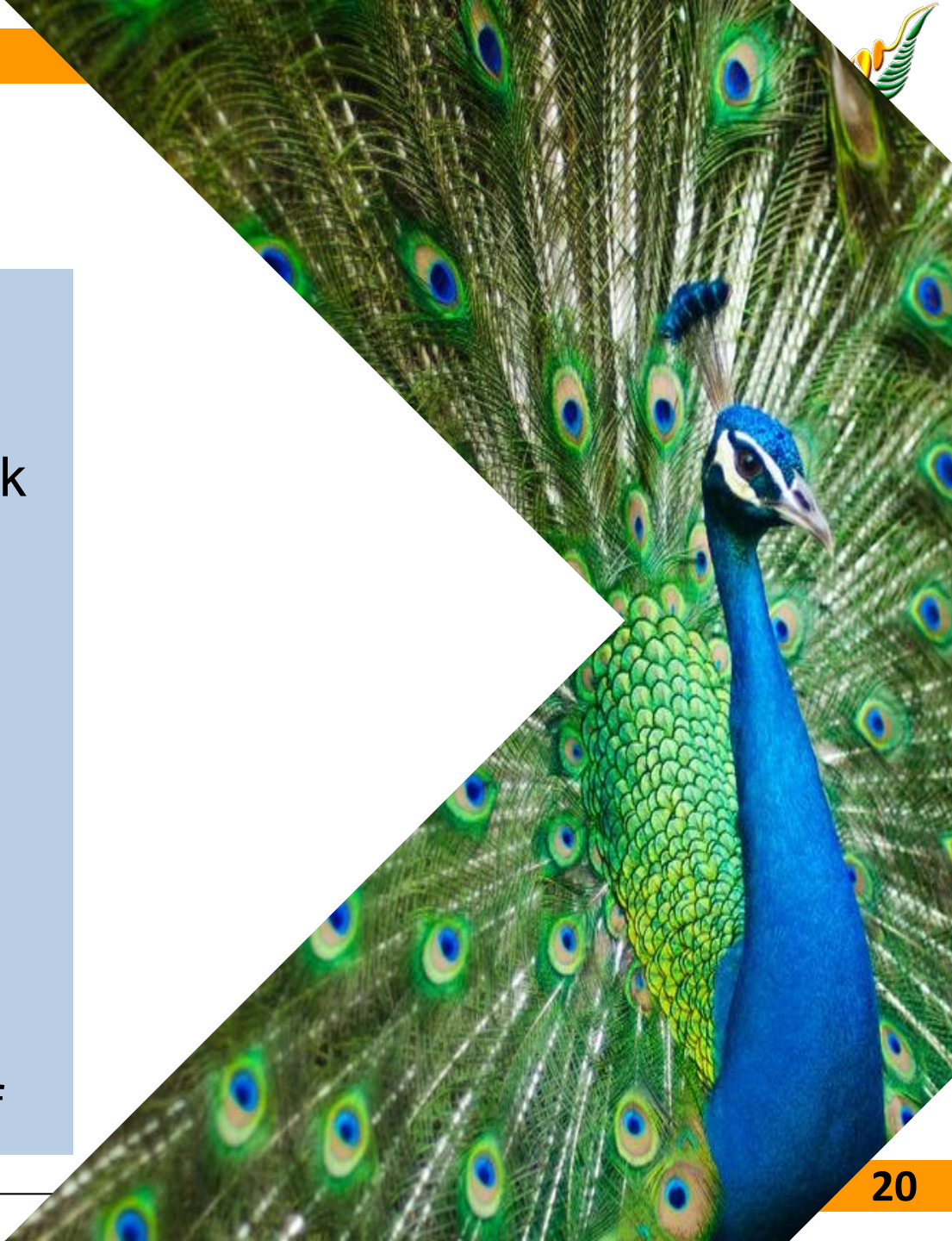
- Percepatlah
- Spesifik dan “to the point”
- Jika tidak setuju, tidak setuju dengan fakta
- Sediakan pilihan atau alternatif metode
- Sediakan peluang untuk menang-menang





EXPRESSIVE

- Mencari pengakuan dan penghargaan
- Antusias dan dramatik
- Sangat persuasif
- Orientasi pada orang dan hubungan
- Optimis dan mudah percaya
- Impulsif dan spontan
- Penuh ide dan kreatif





BERKOMUNIKASI DENGAN EXPRESSIVE

- Percepatlah
- Tanyakan opini dan pendapat/harapan mereka
- Bagikan kesaksian/cerita dari orang lain
- Puji ketersediaan mereka untuk partisipasi
- Sediakan waktu untuk bersosialisasi/bercakap-cakap



ANALYTICAL

- Serius dan teliti
- Sistematis, terstruktur
- Perhatian pada detail
- Skeptis, ingin bukti
- Pemecah masalah yang baik
- Perencana dan organisator yang baik
- Menghindari resiko

BERKOMUNIKASI DENGAN ANALYTICAL

- Perlambatlah
- “to the point” namun tidak mengancam
- Sistematis, terstruktur
- Sediakan pilihan/solusi dari berbagai sudut pandang
- Berikan waktu untuk menganalisa dan menimbang keputusan, namun sepakati waktu follow up

AMIABLE

- Hangat, bersahabat, dan dapat diandalkan
- Setia, berdedikasi, kooperatif
- Orientasi pada orang dan hubungan
- Peka terhadap perasaan
- Pendengar yang baik
- Menghindari konflik dan perbedaan
- Menghendaki rasa aman, jaminan



BERKOMUNIKASI DENGAN AMIABLE

- Perlambat dan jangan langsung “to the point”
- Gunakan ritme yang informal dan tidak terburu-buru
- Mulai dengan pendekatan pribadi
- Perlakukan dengan hangat dan tulus
- Berikan waktu untuk berpikir sebelum memutuskan



MEMAHAMI LAWAN KOMUNIKASI



Aware Kenali gaya kepribadian Anda dan orang lain



Accept Terima gaya kepribadian Anda dan orang lain



Adapt Beradaptasi dengan gaya kepribadian orang lain
untuk membangun komunikasi yang efektif , hubungan dan
untuk mempengaruhi mereka



Siapa supplier saya ?
(Saya menerima barang/jasa dari....)

Saya
Nama :
Jabatan :
Departemen :
Lama bekerja :

Siapa customer saya ?
(Saya memberikan barang/jasa pada....)

- Harapan saya sebagai *customer* ?
- Kualitas service dari supplier yang perlu ditingkatkan ?
- Usulan untuk meningkatkan kualitas barang / jasa supplier ?

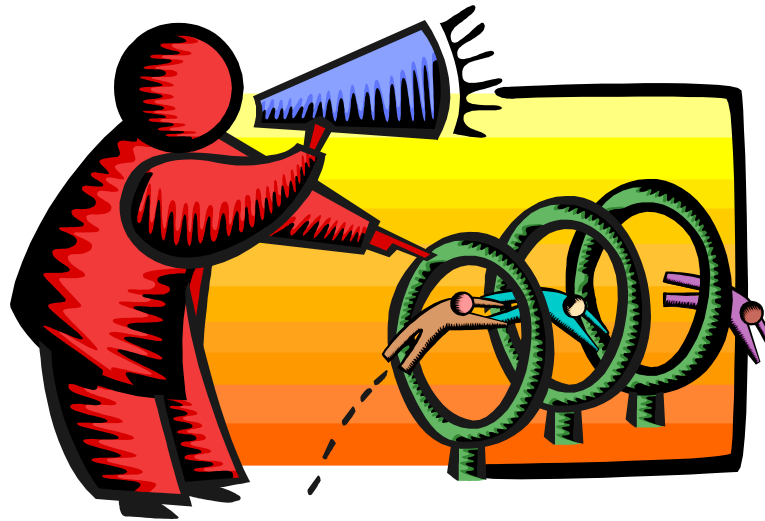
- Harapan *customer* terhadap saya ?
- Kualitas service pada *customer* yang dapat saya tingkatkan ?
- Peningkatan kepuasan *customer* yang dapat saya lakukan ?

Catatan :

Improving The Process

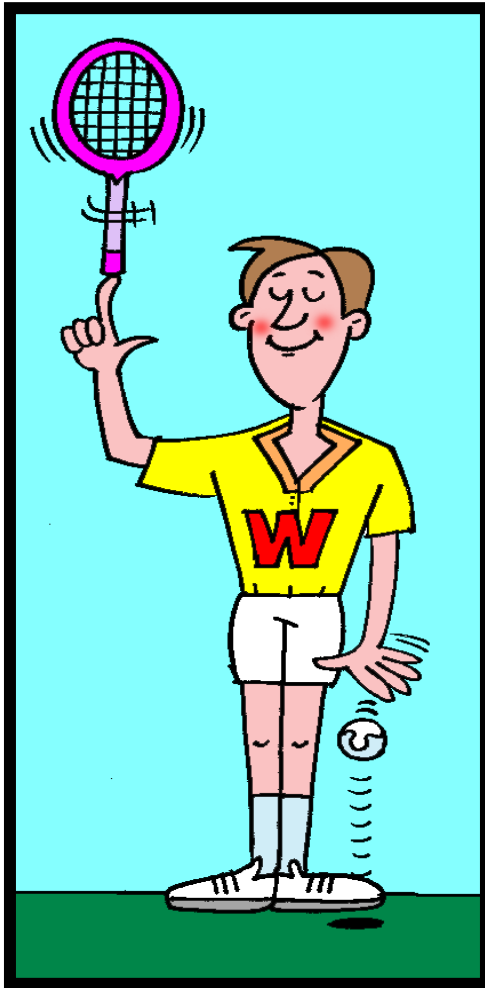


KAIZEN (改善) PERBAIKAN KECIL SECARA BERKESINAMBUNGAN

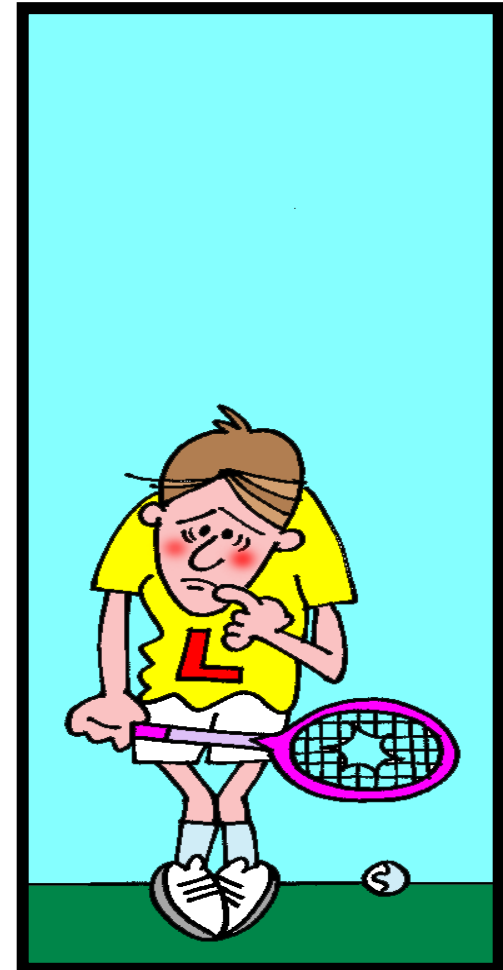


KAIZEN melibatkan semua orang – baik manajemen puncak, manajer maupun karyawan

Spirit KAIZEN Winner VS Loser



**Saya
menjadi
Apa yang
saya
inginkan!**



Spirit KAIZEN

Winner VS Loser

Seorang pemenang berkata:

- Sepertinya saya belum menjelaskan dengan baik
- **Saya salah – dan saya akan memperbaikinya**
- Sepertinya kita punya pendapat berbeda mengenai hal ini
- **Saya baik-baik saja, namun saya berusaha lebih baik lagi**
- Saya akan menjelaskannya dengan cara lain
- Tak ada kata terlalu tua untuk mempelajari sesuatu yang baru!



Seorang pecundang berkata:

- Anda salah paham
- Ini bukan salah saya
- Saya tidak akan berubah pikiran
- **Saya tidak seburuk lainnya – mengapa Anda memprotes saya?**
- Saya sudah bilang berkali-kali
- Anda tahu berapa lama pengalaman saya dalam bisnis ini?



Spirit KAIZEN

Winner VS Loser

Seorang Pemenang:

- Menyadari bahwa mereka hanya dapat mengubah perilaku diri sendiri
- Bekerja keras dan memiliki waktu luang
- Tahu kapan harus berjuang keras dan kapan untuk melepaskan sesuatu
- Menghargai kemampuan orang lain dan mau belajar dari mereka
- **Memanfaatkan waktu untuk mengembangkan diri sendiri**
- Berfokus pada pemecahan masalah
- Menerima perbedaan dari orang lain



Seorang Pecundang

- Berusaha mengubah perilaku orang lain
- **Selalu merasa sibuk untuk mengerjakan hal penting**
- Melepaskan sesuatu yang penting –dan memperjuangkan hal yang tak penting
- **Berkonsentrasi pada kelemahan orang lain**
- Memanfaatkan waktu untuk menghindari segala bentuk umpan balik
- Berfokus pada masalah
- Tidak mengakui hak orang lain untuk berbeda



10 Prinsip Kaizen

1. **Jangan mencari alasan, carilah cara untuk membuat sesuatu terjadi**
2. **Katakan tidak untuk status quo (keadaan sekarang)**
3. **Jangan khawatir tentang menjadi sempurna, bahkan jika Anda hanya mendapatkan setengah kesempurnaan, Mulai Sekarang!**
4. **Kaizen tidak selalu memerlukan biaya**
5. **Jangan pernah berhenti melakukan KAIZEN**
6. **Jika ada sesuatu yang salah “Perbaiki Sekarang”**
7. **Ide yang baik mengalir ketika segala sesuatu menjadi sulit**
8. **Bertanya “Mengapa?” lima kali sampai ke akar masalah**
9. **Mencari hikmat / kebijaksanaan dari 10 orang dari pada satu orang saja**
10. **Singkirkan semua asumsi lama**

Inisiatif

1. Membuat **terobosan** atau langkah pertama dalam mengupayakan suatu hal
2. Kemampuan seseorang untuk bertindak **melebihi** yang **dibutuhkan** atau yang dituntut dari pekerjaan
3. Memulai sesuatu dan **menyelesaikannya**



My Personal KAIZEN

Aspek	Apa yang ingin Anda capai?	Mengapa Anda belum mencapainya?	Apa yang dapat Anda lakukan untuk mencapainya?	Support apa yang Anda butuhkan?



Assertive Communication & Personal Quality

Komunikasi yang Efektif

Komunikasi verbal yang efektif adalah keadaan ketika pemberi pesan dan penerima pesan memiliki persepsi yang sama terhadap aspek yang dikomunikasikan



Hambatan Komunikasi

Fisik

Kondisi fisik

Keributan

Jarak

Interupsi

Psikologik

Gugup

Prasangka

Marah

Lelah

Stress

Semantik

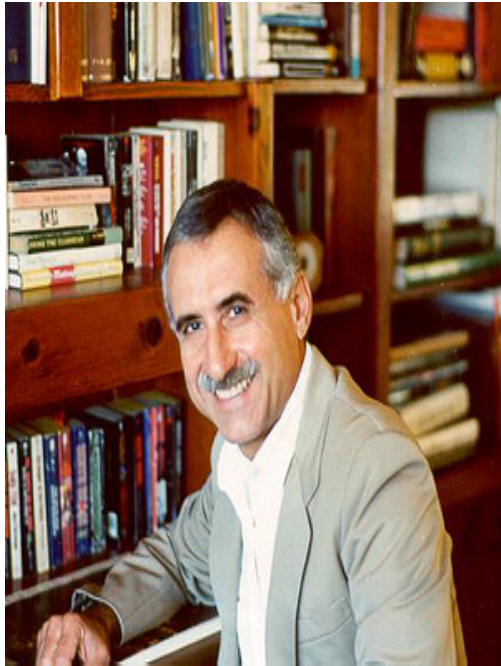
Penggunaan
Jargon

Istilah teknis

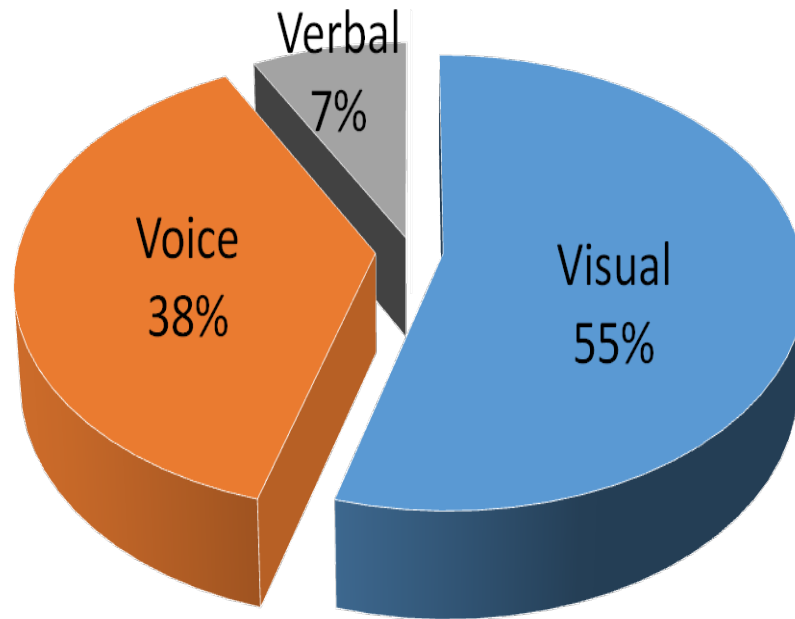
Mengatasi Hambatan Komunikasi



3V 's In Communication



**ALBERT
MEHRABIAN**



Orang mengangkut “bawaannya” berdasarkan:

- **Situasi hidup**
- **Sejarah pribadi**
- **Persepsi**
- **Pengalaman**
- **Sikap**
- **Respon terhadap rasa takut**
- **Fisiologi**
- **Kepercayaan diri**



Tipe-tipe Perilaku

Perilaku pasif/submisif

- **Gagal memperoleh hak** kita atau **gagal melakukan** sesuatu sehingga orang lain dengan mudah **mengabaikan hak** tersebut
- Mengekspresikan pikiran, perasaan, dan keyakinan kita dengan cara **MENYESAL, hati-hati atau tidak menonjolkan diri**
- **Gagal mengekspresikan pandangan** dan **perasaan** kita secara selaras



Tipe-tipe Perilaku

Perilaku agresif

- **Mempertahankan hak** kita sedemikian rupa, dengan **MELANGGAR hak orang lain**
- **Mengekspresikan** pemikiran, perasaan, dan keyakinan dengan **cara yang tidak tepat**, walaupun sebenarnya kita percaya bahwa pemikiran tersebut merupakan hal yang benar



Tipe-tipe perilaku

Perilaku asertif

- **Mempertahankan hak kita sebisa mungkin tanpa melanggar hak orang lain**
- **Membimbing kita pada kejujuran dan keterbukaan dalam mengekspresikan opini kita secara langsung**
- **Menunjukkan pemahaman atas sudut pandang/posisi orang lain**



TANDA-TANDA PERILAKU

Ciri-ciri	Submisif	Agresif	Asertif
Kontak mata	Menghindari dan tidak mampu menatap	Tegas dan melotot	Wajar dan tenang
Postur tubuh	Menunduk, bungkuk, terlihat lemah/lemas	Membusungkan dada, tegang, menunjuk-nunjuk	Tegap, tenang, rileks
Berbicara	Pelan dan nyaris tidak terdengar	Intonasi tinggi, sering memotong, berapi-api	Intonasi sedang, volume suara cukup

Perilaku Submisif

Keuntungan

- Menghindari konfrontasi
- Menghindari perasaan bersalah dan menghindari membuat orang lain merasa sedih atau mengecewakan mereka

Kerugian

- Sudut pandang Anda diabaikan
- Anda merasa rendah diri
- Anda merasa tidak dianggapi serius
- Anda kehilangan kepercayaan diri
- Kontribusi Anda tidak di sadari
- Anda merasa kurang berharga
- Anda membangun kebencian
- Stapler Anda dipinjam dan tidak kembali

Perilaku Agresif

Keuntungan

- Anda berpikir mendapatkan apa yang Anda mau

Kerugian

- Membuat orang lain mundur
- Membuat orang lain berperilaku defensif
- Membuat orang lain kurang ingin bekerjasama dengan Anda
- Membuat orang lain menahan informasi penting
- Membuat orang *resign*

Keuntungan Perilaku Asertif

1

Meningkatnya kepercayaan diri dan pengendalian diri

2

Hubungan kerja yang lebih dekat

3

Semua Orang adalah Pemenang

KOMUNIKASI ASERTIF

Tindakan

Pikiran

Perkataan



Yang benar

LANGKAH-LANGKAH ASERTIF

Berpikir



Berkata



Bersikap

- ✚ Menyadari kesalahan berpikir
- ✚ Strategi berpikir positif

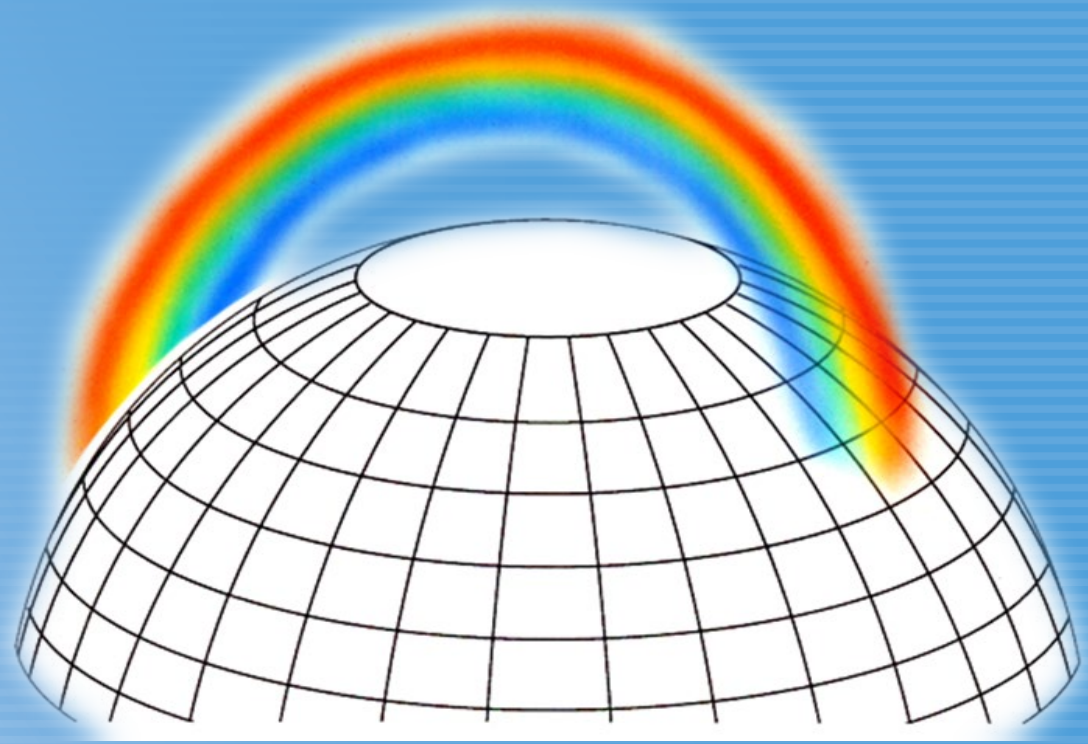
- T** ✚ **Tindakan** orang lain yang ingin anda bahas
- I** ✚ Jelaskan **implikasi** yang dihasilkan dari tindakan tersebut
- P** ✚ Deskripsikan **perasaan** anda terhadap tindakannya tersebut
- S** ✚ Jelaskan **saran** perbaikan atas tindakannya?
- S** ✚ Jelaskan mengenai **standar** yang diharapkan kemudian tindak lanjuti (follow up)

- ✚ Bahasa tubuh
- ✚ Intonasi



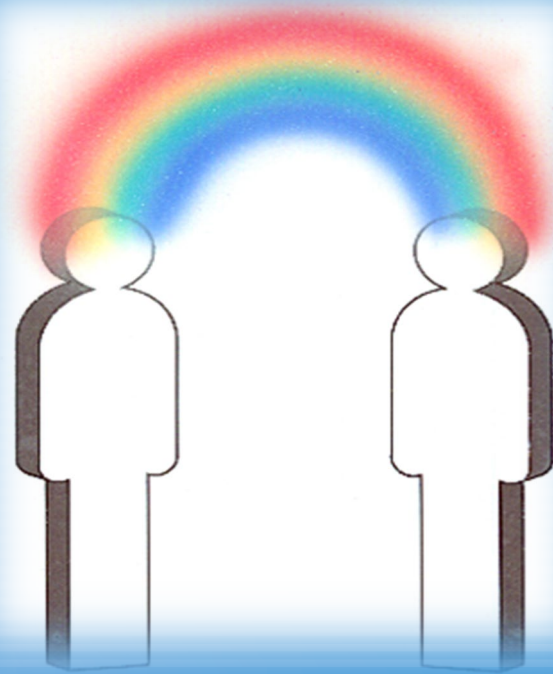
TMI®

Kualitas Memberi Hasil



TMI[®]

Kualitas Percaya Diri





Apakah Anda bersedia menggunakan parasut yang dipersiapkan oleh:

Boss Anda?

Kolega Anda?

Staff Anda?

Pemasok Anda?

Rekan kerja Anda?

Anak Anda?

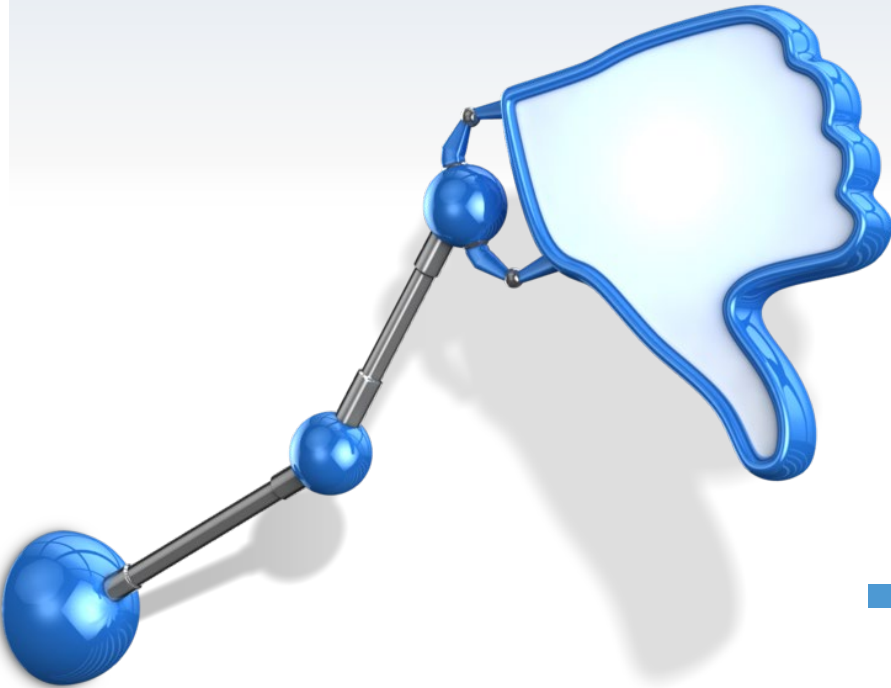
Kakak/Adik Anda?





Orang lain?

Apakah Anda bersedia menggunakan parasut yang Anda kemas sendiri?



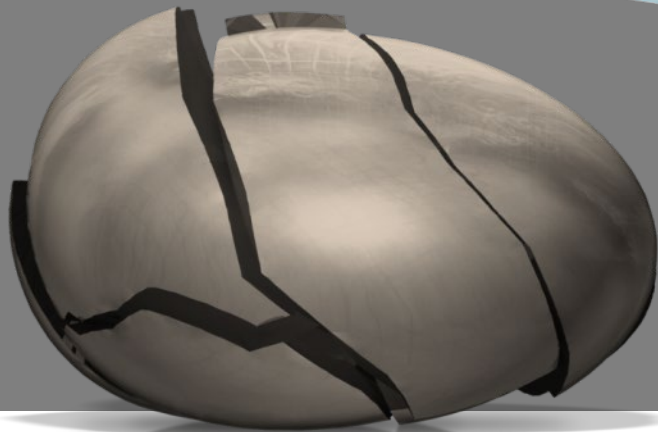
KUALITAS BURUK



- Biaya yang tidak diperlukan
- Konflik internal
- Kehilangan pelanggan
- Citra buruk

P O O R

Q U A L I T Y



Kesalahan ejaan

Pengiriman terlambat

Pekerjaan ceroboh

Salah pengembalian

Kerusakan dalam pengiriman

Pesan yang salah

Waktu tunggu

Informasi tidak di update

Sup dingin

Pelayanan buruk

Kualitas Pribadi: Apa manfaatnya bagi Anda

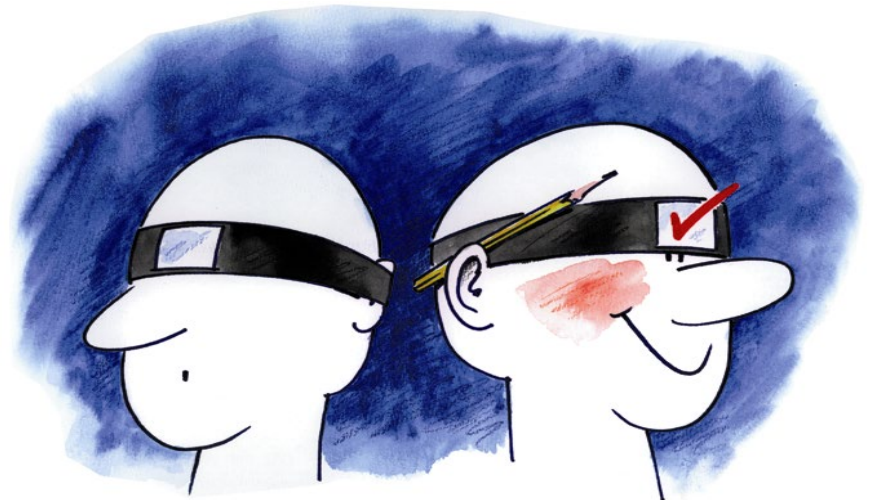
- Hasil lebih baik
- Kebebasan lebih
- Hubungan yang lebih baik
- Peluang berpromosi
- Lebih sedikit kesalahan
- Peningkatan penghargaan diri
- Meningkatkan reputasi



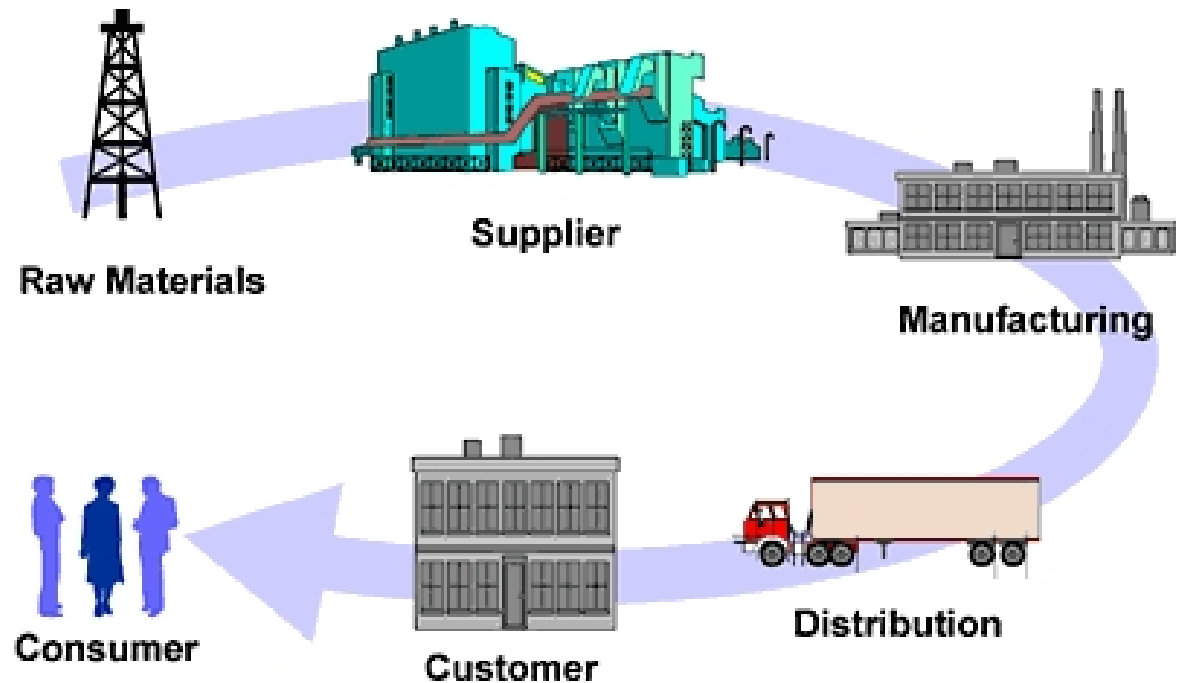
- Menghindari kritik
- Meraih lebih
- Menginspirasi kepercayaan
- Tantangan baru
- Lebih sedikit pemeriksaan terhadap Anda
- Lebih percaya diri

2

Langkah Mencapai Kualitas Pribadi



Supply Chain Fundamentals



Supply Chain

Supply Chain adalah jaringan perusahaan-perusahaan yang secara bersama-sama bekerja untuk menciptakan dan mengantarkan suatu produk ke tangan pemakai akhir

Supply Chain Management

Kegiatan-kegiatan yang termasuk dalam klasifikasi SCM:

1. Kegiatan merancang produk baru (*product development*)
2. Kegiatan mendapatkan bahan baku (*Procurement, Purchasing, atau supply*)
3. Kegiatan merencanakan produksi dan persediaan (*Planning & control*)
4. Kegiatan melakukan produksi (*Production*)
5. Kegiatan melakukan pengiriman (*Distribution*)
6. Kegiatan pengelolaan pengembalian produk/barang (*Return*)

Keputusan menggunakan banyak pemasok

- ☑ Biasanya digunakan untuk produk yang sifatnya komoditas
- ☑ Pembelian biasanya dilakukan berdasarkan atas harga
- ☑ Pemasok bersaing antara satu dengan lainnya
- ☑ Pemasok bertanggung jawab terhadap teknologi, keahlian, peramalan, biaya, kualitas, dan pengantaran

Keputusan menggunakan sedikit pemasok

- ☑ Pembeli membangun hubungan jangka panjang dengan pemasok
- ☑ Menghasilkan *value* dari skala ekonomis dan peningkatan dalam kurva pembelajaran
- ☑ Pemasok lebih bersedia untuk berpartisipasi dalam program JIT dan berkontribusi dalam desain dan teknologi
- ☑ Mahal untuk beralih ke pemasok lain

PROJECT IMPLEMENTATION

ANALISIS MASALAH

DAN PENGAMBILAN KEPUTUSAN

JENIS MASALAH : Mendesak Kurang Mendesak Potensial

A. TUJUAN:

B. PERTIMBANGKAN FAKTA-
FAKTANYA :

C. DAFTAR ALTERNATIF TINDAKAN
YANG DAPAT DILAKUKAN:

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.

D. KONSEKUENSI SETIAP ALTERNATIF DAN ALTERNATIF TERBAIK. HASIL DARI TIAP ALTERNATIF TINDAKAN DIPILIH SALAH SATU YANG SESUAI DENGAN TUJUAN ANDA :

E. ACTION PLAN

F. EVALUASI