

Perancangan Evaluasi Vendor pada Departemen Ekspor-Import di PT X

Tirza Christina Seputra¹, Herry Christian Palit²

Abstract: Vendor evaluation is an important activity to assess vendor performance. PT X is a manufacturing company that manufactures bicycle. Vendor evaluation on export-import department in PT X has been done periodically, every six month. However, the evaluation has been done subjectively because the assessment is qualitative. It is also didn't give the final conclusion whether the vendor's performance was good or bad. This is because there are no indicators that indicate whether the vendor's performance was good or bad. This study applies analytical hierarchy process method in redesigning vendor evaluation to help the company in making multi-criteria decisions. Evaluation items are redefined through the interview and given weights that represent the company's preferences in evaluating vendors. Evaluation items and weights are arranged into vendor evaluation forms using Microsoft Excel. The results of the study are 3 types of vendor evaluation designs, namely for export vendor EMKL, import vendor shipping agent, and import vendor EMKL.

Keywords: vendor evaluation; analytical hierarchy process; multi criteria decision making

Pendahuluan

Hubungan kerja sama dengan pihak eksternal merupakan hal yang tidak asing lagi dalam suatu perusahaan. Tujuan dari kerjasama dengan pihak eksternal adalah untuk mencapai tujuan bersama yang telah disepakati yang mana masing-masing pihak akan saling memberikan timbal balik yang positif. PT X merupakan perusahaan manufaktur sepeda. Proses bisnis PT X, khususnya pada departemen ekspor-impor (exim) dilakukan dengan bekerja sama dengan pihak eksternal dengan berlandaskan pada ISO 9001:2015.

Departemen exim bekerja sama dengan 2 jenis vendor, yaitu *freight forwarder* dan Ekspedisi Muatan Kapal Laut (EMKL). Proses kerjasama hanya dilakukan dengan vendor yang sesuai dengan standar dan kualifikasi perusahaan. Departemen exim melakukan evaluasi vendor dengan periode setiap 6 bulan. Evaluasi vendor yang dilakukan selama ini hanya sebatas memberikan gambaran puas atau tidaknya terhadap kriteria pelayanan tertentu. Kesimpulan evaluasi berupa pemberian saran kepada vendor mengenai hal-hal yang perlu ditingkatkan. Evaluasi vendor saat ini kurang membantu departemen exim dalam membuat kepu-

utusan untuk melanjutkan atau berhenti menggunakan vendor tersebut. Evaluasi yang bersifat kualitatif ini menyebabkan pengambilan keputusan yang cenderung subjektif. Perusahaan memiliki harapan dari evaluasi vendor agar dapat menggambarkan sistem atau proses yang terjadi pada vendor. Perusahaan ingin evaluasi vendor ekspor dilakukan dengan cara yang berbeda, yaitu disertai kunjungan secara langsung, sedangkan evaluasi vendor impor tetap dilakukan tanpa kunjungan secara langsung.

Perbaikan dilakukan dengan melakukan perancangan ulang evaluasi vendor dengan menerapkan metode *analytical hierarchy process* (AHP) yang bertujuan membantu perusahaan dalam mengambil keputusan yang bersifat *multi criteria*. Perbaikan terhadap poin-poin evaluasi juga dilakukan dengan memperbaiki kriteria evaluasi dan memberikan bobot pada poin evaluasi sebagai representasi dari preferensi perusahaan dalam mengevaluasi vendor. Perbaikan-perbaikan yang demikian akan membantu departemen exim agar keputusan yang dibuat tidak subjektif.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam perancangan evaluasi vendor ini dilakukan berdasarkan metode AHP. Metode AHP

^{1,2} Fakultas Teknologi Industri, Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Petra. Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236. Email: tirzachr@gmail.com, herry@petra.ac.id

memungkinkan penyelesaian permasalahan dengan tipe *multi criteria decision making*.

Definisi Ekspor dan Impor

Ekspor merupakan kegiatan menjual barang atau jasa dalam negeri ke pelanggan yang berada di luar negeri. Pihak yang melakukan ekspor disebut sebagai eksportir. Barang yang diekspor digolongkan ke dalam 2 kelompok, yaitu migas dan non-migas. Barang migas berupa bensin, minyak tanah, gas elpiji, dan solar. Barang non-migas berupa hasil tambang non-migas, hasil industri, hasil laut, hasil pertanian, dan hasil perkebunan (Kelas IPS [1]).

Impor merupakan kegiatan membeli barang dan/atau jasa dari luar negeri untuk kebutuhan dalam negeri (Studio [2]). Pihak yang melakukan impor disebut sebagai importir. Kegiatan impor biasanya dilakukan ketika harga barang atau jasa yang dibutuhkan lebih murah atau kualitasnya lebih bagus saat membeli di luar negeri (Kelas IPS [1]). Impor juga dilakukan ketika barang atau jasa yang dibutuhkan tidak tersedia di dalam negeri.

Freight Forwarder dan EMKL

Freight forwarder merupakan perusahaan keagenan yang memiliki tugas yang berhubungan dengan pengiriman dan penerimaan barang ekspor dan impor (Akademi Asuransi [3]). *Freight forwarder* dapat disebut juga *carrier* atau *shipping agent*. *Freight forwarder* membantu proses ekspor hingga barang eksportir diterima oleh pelanggan dan membantu proses impor hingga importir dapat menerima barang pesannya.

EMKL merupakan perusahaan bergerak di bidang jasa yang mendapatkan legalitas dari pemerintah untuk melakukan aktivitas pengiriman barang besar dan berat dengan media transportasi kapal atau kargo laut. Pelaku usaha banyak memanfaatkan jasa EMKL karena biaya pengirimannya yang relatif murah (Kargo Online System [4]).

Metode AHP

Metode AHP diperkenalkan oleh Profesor Thomas Saaty pada tahun 1977. Saaty [5] mendefinisikan AHP sebagai teori pengukuran yang menggunakan perbandingan elemen berpasangan dan berkaitan erat dengan pemberian nilai oleh pengambil keputusan yang menghasilkan skala prioritas. AHP bermanfaat untuk pengambilan keputusan dengan ciri permasalahan *multi criteria*. Metode AHP memodelkan permasalahan menggunakan struktur hierarki. Pemanfaatan struktur hierarki membuat

permasalahan yang kompleks menjadi lebih terstruktur. Penyelesaian masalah dengan metode AHP terdiri dari tujuh langkah. Langkah-langkah penyelesaian tersebut, yaitu:

1. Mengidentifikasi masalah dan menentukan tujuan yang ingin dicapai.
2. Menyusun permasalahan ke dalam bentuk elemen-elemen dan menyusunnya menjadi struktur hierarki.
3. Membuat matriks *pairwise comparison* dengan prinsip *reciprocal* berdasarkan penilaian (*judgement*) pengambil keputusan.
4. Melakukan normalisasi pada matriks *pairwise* untuk mencari nilai *priority vector*. Normalisasi dilakukan dengan membagi nilai setiap elemen dalam matriks dengan nilai total setiap kolom. Hasil dari normalisasi ini dapat disebut juga sebagai nilai *eigen*.
5. Mencari nilai *eigen vector* sebagai *priority vector* dengan menghitung rata-rata nilai *eigen* setiap baris.
6. Menghitung nilai λ_{max} yang merupakan nilai *eigen* terbesar dari matriks berordo n untuk menghitung *consistency index* (CI) terlebih dahulu dengan rumus (1) (Saaty [6]).

$$CI = \frac{\lambda_{max} - n}{n - 1} \tag{1}$$

7. Menghitung nilai *consistency ratio* (CR) menggunakan rumus (2) (Saaty [6]) dengan *random index* (RI) pada Tabel 1.

$$CR = \frac{CI}{RI} \tag{2}$$

Tabel 1. *Random index* (Saaty [6])

Ukuran Matriks	Nilai RI	Ukuran Matriks	Nilai RI
1	0	6	1,24
2	0	7	1,32
3	0,58	8	1,41
4	0,90	9	1,45
5	1,12	10	1,49

CR merupakan nilai yang mengindikasikan apakah inkonsistensi dalam pemberian nilai tingkat kepentingan kriteria masih dapat diterima atau tidak. Nilai CR yang dapat diterima adalah di bawah atau sama dengan 0,1 (Saaty [6]). CR yang dibawah 0,1 berarti inkonsistensi pembobotan untuk masing-masing kriteria dapat diterima dan dapat digunakan untuk penilaian selanjutnya. Nilai CR yang lebih besar atau sama dengan 0,1 mengindikasikan bahwa terjadi inkonsistensi dalam memberikan pembobotan kriteria dan lakukan tahap 3 kembali.

Hasil dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan akan menjelaskan bagaimana tahapan dalam melakukan perancangan evaluasi vendor, mulai dari menentukan kriteria dan sub-kriteria, pemetaan kriteria dan sub-kriteria, pembobotan dengan metode AHP, dan perancangan form. Pembahasan ini akan menggunakan perancangan vendor impor EMKL sebagai contoh.

Penentuan Kriteria dan Sub-Kriteria

Evaluasi vendor dilakukan dengan memberikan penilaian terhadap kriteria-kriteria tertentu. Kriteria evaluasi menggambarkan poin-poin penilaian yang dianggap penting oleh perusahaan. Kriteria yang tepat akan membantu perusahaan dalam menilai performa vendor sesuai dengan aspek yang menjadi sorotannya.

Penentuan kriteria dan sub-kriteria dilakukan melalui diskusi dengan PIC ekspor dan PIC impor perusahaan. Diskusi yang dilakukan meliputi dua hal, yaitu membahas permasalahan yang sering terjadi berkaitan dengan vendor dan membahas poin-poin penting yang menjadi sorotan departemen exim. Kriteria yang telah ditentukan untuk evaluasi vendor impor EMKL adalah:

- a. Operasi, dengan sub-kriteria kelancaran komunikasi, prosedur penerimaan *order*, ketepatan waktu memenuhi permintaan luaran barang, ketanggapan penyerahan dokumen COO dan konfirmasi setelah penyerahan dokumen, dan keterbukaan informasi.
- b. Penanganan masalah.

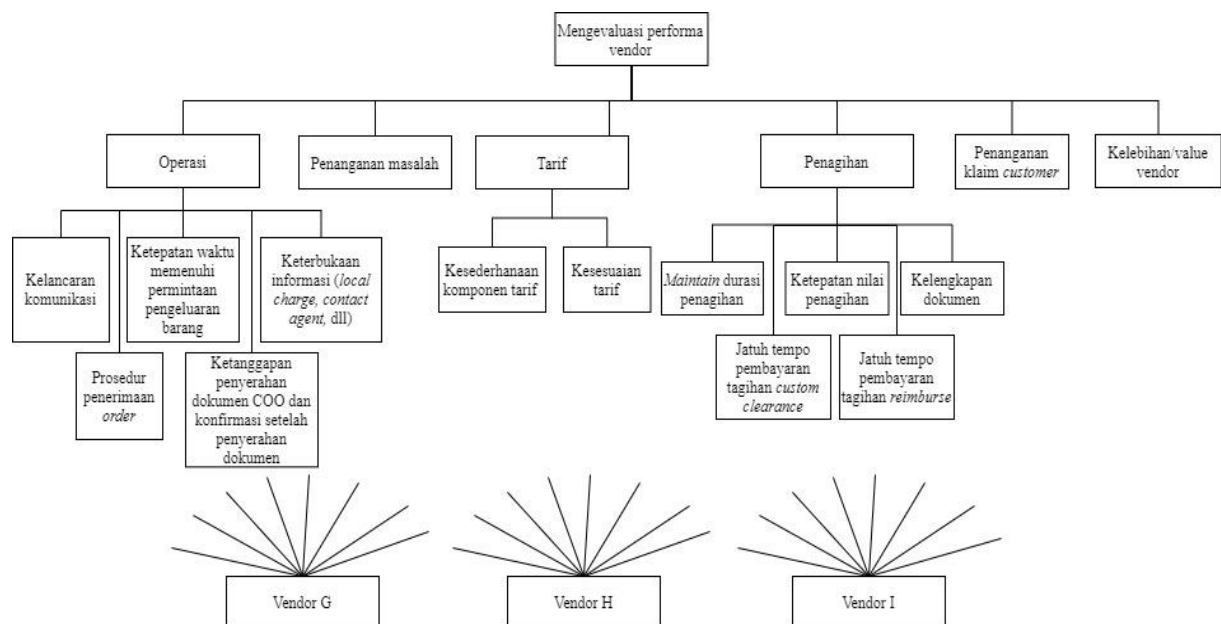
- c. Tarif, dengan sub-kriteria kesederhanaan komponen tarif dan kesesuaian tarif.
- d. Penagihan, dengan sub-kriteria *maintain* durasi penagihan, ketepatan nilai penagihan, jatuh tempo pembayaran tagihan *custom clearance*, jatuh tempo pembayaran tagihan *reimburse*, dan kelengkapan dokumen.
- e. Klaim *customer*.
- f. Kelebihan/*value* vendor.

Pemetaan Kriteria dan Sub-Kriteria

Pemetaan kriteria dan sub-kriteria dilakukan dengan menyusunnya menjadi suatu struktur hierarki. Tujuan pemetaan ini adalah untuk melihat permasalahan atau elemen-elemen yang ada ke dalam bentuk yang lebih sederhana dan terstruktur. Tingkat pertama struktur hierarki menunjukkan tujuan pengambilan keputusan, yaitu untuk mengevaluasi performa vendor. Tingkat kedua merupakan kriteria keputusan yang menjadi sorotan perusahaan dalam mengevaluasi performa vendor. Tingkat ketiga merupakan detail dari kriteria atau disebut juga sub-kriteria keputusan. Tingkat terakhir merupakan alternatif vendor yang dimiliki oleh perusahaan. Struktur hierarki evaluasi vendor impor EMKL ditunjukkan pada Gambar 1.

Pembobotan dengan Metode AHP

Pemberian bobot terhadap kriteria dan sub-kriteria menunjukkan preferensi perusahaan dalam menentukan pengaruh elemen terhadap tujuan. Pemberian bobot dilakukan berdasarkan metode AHP. Hal ini dilakukan dengan memberikan kuesioner penilaian yang



Gambar 1. Struktur hierarki evaluasi vendor impor EMKL

Tabel 2. Kuesioner penilaian untuk kriteria pada elemen operasi

Elemen 1	-9	-8	-7	-6	-5	-4	-3	-2	-1 / 1	2	3	4	5	6	7	8	9	Elemen 2
Operasi					v													Penanganan Masalah
Operasi									v									Tarif
Operasi										v								Penagihan
Operasi					v													Klaim <i>Customer</i>
Operasi								v										Kelebihan/ <i>Value</i> vendor

akan diisi oleh PIC ekspor dan PIC impor departemen exim. Kuesioner penilaian yang telah diisi ditunjukkan melalui Tabel 2. Kuesioner penilaian diberikan untuk setiap perbandingan antar kriteria dan perbandingan antar sub-kriteria. Nilai-nilai tersebut kemudian menjadi *input* untuk tabel matriks *pairwise comparison*.

Matriks *pairwise comparison* terbentuk dari penilaian yang telah dilakukan oleh pengambil keputusan dengan mengisi kuesioner penilaian. Nilai yang telah tersusun ke dalam matriks *pairwise* ditunjukkan melalui Tabel 3. Nilai-nilai ini memiliki sifat *reciprocal* atau saling berkebalikan, artinya nilai pada elemen *i* ke *j* berkebalikan dengan nilai pada elemen *j* ke *i*. Contohnya, apabila nilai elemen A ke B adalah 5, maka nilai elemen B ke A adalah 1/5 atau 0,2.

Tabel 3. Matriks *pairwise* untuk kriteria

Kriteria	A	B	C	D	E	F
A	1,00	5,00	1,00	1,00	5,00	3,00
B	0,20	1,00	0,20	0,20	3,00	3,00
C	1,00	5,00	1,00	1,00	5,00	5,00
D	1,00	5,00	1,00	1,00	5,00	5,00
E	0,20	0,33	0,20	0,20	1,00	3,00
F	0,33	0,33	0,20	0,20	0,33	1,00

Langkah selanjutnya setelah matriks *pairwise* telah terbentuk adalah melakukan normalisasi. Tahap normalisasi dimulai dengan melakukan penjumlahan matriks *pairwise comparison* setiap kolom. Tujuan dari normalisasi adalah untuk mendapatkan nilai *priority vector* yang mana nilai *priority vector* nantinya akan digunakan sebagai bobot pada *form* evaluasi. Hasil penjumlahan matriks setiap kolom ditunjukkan melalui Tabel 4. Sederhananya, Nilai 3,73 pada Tabel 4 didapatkan dengan menjumlahkan matriks kolom A di Tabel 3.

Tabel 4. Hasil penjumlahan matriks kriteria setiap kolom

Kriteria	A	B	C	D	E	F
Jumlah	3,73	16,67	3,60	3,60	19,33	20,00

Nilai hasil penjumlahan matriks *pairwise comparison* kriteria setiap kolom digunakan sebagai pembagi nilai matriks *pairwise*. Tahap ini disebut juga dengan tahap normalisasi. Hasil dari normalisasi berupa nilai *eigen*. Nilai *eigen* ditunjukkan melalui Tabel 5. Nilai *eigen* pada elemen A-A sebesar 0,27 didapatkan dari 1/3,73 yang mana 1 merupakan nilai matriks *pairwise* elemen A-A dan 3,73 merupakan jumlah matriks kolom A.

Tabel 5. Nilai *eigen* dan *priority vector* matriks kriteria

Kr -it.	Nilai <i>Eigen</i>						PV
A	0,27	0,30	0,28	0,28	0,26	0,15	0,26
B	0,05	0,06	0,06	0,06	0,16	0,15	0,09
C	0,27	0,30	0,28	0,28	0,26	0,25	0,27
D	0,27	0,30	0,28	0,28	0,26	0,25	0,27
E	0,05	0,02	0,06	0,06	0,05	0,15	0,06
F	0,09	0,02	0,06	0,06	0,02	0,05	0,05

Tabel 5 selain menunjukkan nilai *eigen*, juga menunjukkan nilai *priority vector*. Rata-rata dari nilai *eigen* setiap elemen akan membentuk *priority vector*. *Priority vector* merupakan nilai yang akan digunakan sebagai bobot pada *form* evaluasi. Nilai *priority vector* ditunjukkan pada kolom PV.

Indikator yang menyatakan bahwa pembobotan ini valid atau tidak ditunjukkan dengan nilai CR. Nilai CR didapatkan dengan menghitung λ_{max} dan nilai CI terlebih dahulu. Nilai λ_{max} dicari dengan menjumlahkan seluruh perkalian jumlah matriks setiap kolom dengan nilai *priority vector* setiap elemen. Hasil perkalian jumlah matriks setiap kolom dengan nilai PV ditunjukkan melalui Tabel 6.

Tabel 6. *Consistency ratio*

Kriteria	A	B	C	D	E	F
Jumlah*PV	0,95	1,47	0,98	0,98	1,25	0,96
λ_{max}	6,59					
CI	0,12					
CR	0,09					

Nilai Jumlah*PV pada kriteria A sebesar 0,95 didapatkan dari perkalian antara jumlah matriks *pairwise* kolom A, yaitu 3,73 dengan nilai *priority vector* kriteria A, yaitu 0,26. Nilai Jumlah*PV

selanjutnya dijumlahkan seluruhnya untuk mencari nilai λ_{max} . Hasil penjumlahan tersebut adalah 6,59. Nilai CI didapatkan dengan menggunakan rumus (1) dan didapatkanlah nilai CI sebesar 0,12. Nilai CR didapatkan dengan menggunakan rumus (2) dan didapatkanlah nilai CR sebesar 0,09. Nilai CR sebesar 0,9 berarti ketidakkonsistenan yang terjadi sebesar 9%. Nilai ini dibawah 10% sehingga penilaian pembobotan telah valid dan dapat digunakan sebagai bobot dalam *form* evaluasi.

Rancangan *Form* Evaluasi Vendor Usulan

Form evaluasi vendor usulan dibuat dengan menggunakan *software microsoft excel*. *Form* evaluasi terdiri dari 3 bagian, yaitu profil perusahaan, evaluasi, dan kolom saran dan tanggapan. *Form* evaluasi ditunjukkan melalui Gambar 2.

Bagian pertama, yaitu profil perusahaan merupakan identitas vendor yang akan dievaluasi. “Periode” merupakan periode evaluasi yang akan dilakukan oleh perusahaan (contoh: Januari–Juni 2020 (Semester 1 2020)). “Nilai Akhir” merupakan nilai akhir evaluasi. Keterangan nilai akhir merupakan arti dari nilai akhir. Nilai akhir lebih besar atau sama dengan 80 berarti vendor telah memenuhi persyaratan, nilai 61–79 berarti performa vendor perlu ditingkatkan lagi, dan nilai lebih kecil atau sama dengan 60 berarti performa vendor buruk atau tidak memenuhi persyaratan.

Bagian kedua terdiri dari hal-hal yang perlu dievaluasi dan ringkasan nilai per kriteria. Masing-masing kriteria dan sub-kriteria dilengkapi oleh bobot yang didapatkan dari hasil perhitungan menggunakan metode AHP. Kolom penilaian diisi dengan menggunakan huruf “v”. Kolom deskripsi tambahan merupakan tempat untuk jawaban atau keterangan tambahan yang dibutuhkan sesuai dengan poin evaluasi yang bersangkutan. “Total” merupakan nilai total dari kolom penilaian yang telah dikalikan dengan bobot poin evaluasi. Nilai per kriteria (Nilai A, Nilai B, dst) terletak sejajar dengan nilai total kolom penilaian.

Bagian ketiga dari *form* evaluasi adalah kolom saran dan kolom tanggapan. Kolom saran merupakan tempat untuk perusahaan memberikan komentar. Kolom tanggapan merupakan tempat untuk vendor memberikan tanggapan atas saran dan hasil evaluasi.

Penggunaan *Form* Evaluasi Vendor Usulan

Poin evaluasi pada *form* terdiri dari dua jenis, yaitu poin evaluasi yang dapat langsung dinilai

oleh *evaluator* berdasarkan rekap data yang dimiliki oleh perusahaan dan poin evaluasi yang membutuhkan jawaban terlebih dahulu dari vendor. Acuan dalam memberikan penilaian terdapat pada tabel keterangan penilaian di Lampiran 1. Data yang dibutuhkan dalam mengevaluasi dapat dilihat pada tabel keterangan penilaian pada kolom “Data”. Poin evaluasi yang membutuhkan jawaban terlebih dahulu dari vendor dinilai berdasarkan jawaban uraian vendor. Jawaban uraian vendor didapatkan dengan cara *evaluator* mengirimkan *list* poin-poin evaluasi tersebut ke pihak vendor terlebih dahulu. Jawaban tersebut kemudian di-*input* ke *form* evaluasi pada kolom “Deskripsi Tambahan” oleh *evaluator*. Poin-poin evaluasi yang telah terisi oleh jawaban uraian vendor, selanjutnya adalah *evaluator* menilainya berdasarkan tabel keterangan penilaian pada Lampiran 1.

Kelebihan *Form* Evaluasi Vendor Usulan

Rancangan *form* evaluasi vendor usulan memiliki empat kelebihan. Kelebihan pertama terletak pada poin-poin evaluasinya. Poin evaluasi yang ditentukan berdasarkan proses kerja vendor dan aspek yang menjadi sorotan perusahaan. Poin evaluasi tertentu juga dirancang untuk memberikan kesempatan kepada vendor memberikan respon dalam bentuk jawaban uraian. Penentuan poin evaluasi dengan cara demikian memungkinkan perusahaan untuk mengenali proses kerja vendor baik dengan memanfaatkan data maupun melalui analisis jawaban vendor dalam bentuk uraian. Kelebihan kedua, yaitu adanya bobot pada kriteria dan sub-kriteria. Keberadaan bobot memungkinkan perusahaan untuk memberikan preferensi prioritas elemen-elemen yang mempengaruhi tujuan keputusan. Kelebihan ketiga, yaitu tingkat subjektif yang rendah dalam melakukan evaluasi vendor. Hal ini dikarenakan vendor dievaluasi sesuai dengan kondisi aktual yang dicatat ke dalam bentuk data yang direkap oleh perusahaan. Pemanfaatan data dalam mengevaluasi akan membuat penilaian bersifat objektif. Kelebihan keempat berupa adanya *output* kuantitatif berupa nilai akhir yang mana nilai akhir dilengkapi dengan keterangan makna nilai akhir tersebut. Contohnya, nilai 65 berarti vendor masih membutuhkan peningkatan performa dan nilai 82 berarti vendor telah memenuhi persyaratan. Keberadaan nilai akhir ini memudahkan perusahaan dalam menyimpulkan performa vendor.

FORM EVALUASI VENDOR IMPOR EMKL
DEPARTEMEN EKSPOR-IMPOR

I. Profil Perusahaan

Nama Perusahaan	
Alamat Perusahaan	
Nomor Telepon	
Nomor Fax	
URL/Web Address	
Penanggung Jawab	
Alamat Email	
Year Established	
Periode	

Keterangan nilai akhir:
 ≥ 80 Memenuhi persyaratan
 61 - 79 Perlu peningkatan performa
 ≤ 60 Tidak memenuhi persyaratan

Nilai Akhir 0

Isi penilaian dengan tanda "v" dan apabila diperlukan deskripsikan sejelas mungkin pada kolom yang tersedia

II. Evaluasi

A. Operasi 25.5%

No.	Poin Evaluasi	Bobot	Penilaian			Deskripsi Tambahan
			0	1	2	
A.1	Kelancaran komunikasi via whatsapp/email dengan customer	17.85%				
A.2	Bagaimana prosedur penerimaan order dari customer?	4.81%				(jawab usulan; lampiran dokumen pendukung)
A.3	Ketepatan waktu dalam memenuhi permintaan pengeluaran barang/jadwal pengiriman container ke gudang	55.06%				
A.4	Ketanggapan penyerahan dokumen COO ke customs dan konfirmasi vendor ke customer setelah penyerahan dokumen	17.85%				
A.5	Bagaimana keterbukaan informasi (ex: local charge, contact agent, dll) dengan customer? Sebutkan contoh-contoh informasinya	4.43%				(jawab usulan)
Total			0.00			Nilai A 0.00

B. Penanganan Masalah 8.8%

No.	Poin Evaluasi	Bobot	Penilaian			Deskripsi Tambahan
			0	1	2	
B.1	Bagaimana penanganan vendor terhadap masalah yang terjadi? (ex: damage container, PIB reject, dll)	100.00%				(jawab usulan)
Total			0.00			Nilai B 0.00

C. Tarif 27.2%

No.	Poin Evaluasi	Bobot	Penilaian			Deskripsi Tambahan
			0	1	2	
C.1	Kesederhanaan komponen tarif	50.00%				
C.2	Kesesuaian tarif dengan permintaan customer	50.00%				
Total			0.00			Nilai C 0.00

D. Penagihan 27.2%

No.	Poin Evaluasi	Bobot	Penilaian			Deskripsi Tambahan
			0	1	2	
D.1	Maintain durasi penagihan yang dilakukan vendor	5.40%				
D.2	Ketepatan nilai penagihan	39.91%				
D.3	Kelengkapan dokumen dalam proses penagihan	32.16%				
D.4	Pemberian jatuh tempo pembayaran tagihan custom clearance	11.26%				
D.5	Pemberian jatuh tempo pembayaran tagihan reimburse	11.26%				
Total			0.00			Nilai D 0.00

E. Klaim Customer 6.4%

No.	Poin Evaluasi	Bobot	Penilaian			Deskripsi Tambahan
			0	1	2	
E.1	Bagaimana penanganan vendor jika ada klaim dari customer? (Sebutkan contoh-contoh klaim beserta penanganannya)	100.00%				(jawab usulan)
Total			0.00			Nilai E 0.00

F. Kelebihan/Value Vendor 4.8%

No.	Poin Evaluasi	Bobot	Penilaian			Deskripsi Tambahan
			0	1	2	
F.1	Apa kelebihan/value perusahaan dibandingkan dengan kompetitor lain?	100.00%				(jawab usulan)
Total			0.00			Nilai F 0.00

RINGKASAN	A	B	C	D	E	F	Nilai Akhir
	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0

Saran

Tanggapan

Gambar 2. Form evaluasi vendor usulan

Simpulan

Permasalahan evaluasi vendor yang subjektif terjawab dengan melakukan perancangan ulang evaluasi vendor. Poin-poin evaluasi dirancang ulang dan ditentukan sesuai proses kerja vendor untuk membantu perusahaan dalam mengenali kinerja vendor. Evaluasi dengan menggunakan rancangan baru akan mengurangi tingkat subjektif dalam memberikan penilaian. Hasil evaluasi pada rancangan yang baru juga mampu memberikan kesimpulan kepada perusahaan tentang baik atau buruknya kinerja vendor melalui indikator nilai akhir. Penggunaan rancangan *form* evaluasi vendor usulan juga akan mengurangi tingkat subjektif dalam melakukan evaluasi vendor dengan memanfaatkan data yang dimiliki perusahaan dalam melakukan evaluasi. Upaya mengurangi tingkat subjektif juga dilakukan dengan melengkapi *form* evaluasi vendor dengan tabel keterangan penilaian yang mana digunakan sebagai acuan *evaluator* dalam memberikan nilai.

Daftar Pustaka

1. Kelas IPS, *Pengertian Ekspor dan Impor*, 2020, retrieved from <https://kelasips.co.id/pengertian-ekspor-dan-impor/> on 14 January 2020.
2. Studio, A., *Pengertian Ekspor dan Impor, Tujuan, Manfaat, Dampaknya Menurut Para Ahli*, 2019, retrieved from <https://pendidikan.co.id/pengertian-ekspor-dan-impor-tujuan-menurut-para-ahli/> on 14 January 2020.
3. Akademi Asuransi, *Apa itu Freight Forwarder?*, 2015, retrieved from <https://www.akademiasuransi.org/2015/05/apa-itu-freight-forwarder.html> on 15 May 2020.
4. Kargo Online System, *Ekspedisi Muatan Kapal Laut*, 2017, retrieved from <https://kargo.tech/artikel/ekspedisi-muatan-kapal-laut/> on 15 January 2020.
5. Saaty, T. L., Decision Making with the Analytic Hierarchy Process, *International Journal of Services Sciences*, 1(1), 2008, pp. 83-98.
6. Saaty, T. L., *The Analytic Network Process*, University of Pittsburgh, Pittsburgh, 2006.

Lampiran 1. Tabel keterangan penilaian

Kriteria	Kode	Sub-Kriteria	Tingkat Keuasan			Data	Deskripsi Tambahan
			0	1	2		
Operasi	A.1	Kelancaran komunikasi via whatsapp/email dengan customer	Komunikasi via WA/email dilakukan dengan buruk / pesan yang diterima tidak jelas dan menghambat proses kerja perusahaan	Komunikasi via WA/email dilakukan dengan cukup baik / tidak konsisten / tidak ada history email / pesan diterima dengan kurang jelas	Komunikasi via WA/email secara konsisten dilakukan dengan baik / selalu ada history email / pesan dapat diterima dengan jelas		
	A.2	Bagaimana prosedur penerimaan order dari customer ?	Jawaban tidak memuaskan	Jawaban cukup memuaskan	Jawaban memuaskan	Lampiran dokumen pendukung	Jawaban berupa uraian oleh vendor
	A.3	Ketepatan waktu dalam memenuhi permintaan pengeluaran barang/jadwal pengiriman container ke gudang	Pengeluaran barang dilakukan tidak sesuai permintaan customer (tidak tepat hari / tidak tepat waktu)	Pengeluaran barang tidak konsisten antara sesuai permintaan customer atau tidak sesuai permintaan customer	Pengeluaran barang secara konsisten dilakukan sesuai permintaan customer (tepat hari dan tepat waktu: pagi 7.30 - 12.00, siang 12.00 - 14.30, sore diatas 14.30)	Data dari doc flow dan data rekapan gudang	
	A.4	Ketangapan penyerahan dokumen COO ke customs dan konfirmasi vendor ke customer setelah penyerahan dokumen	Penyerahan dokumen sesudah H+4 setelah SPPB	Penyerahan dokumen H+3 s.d H+4 setelah SPPB dan tidak konsisten dalam memberikan konfirmasi	Penyerahan dokumen H+1 s.d H+2 setelah SPPB dan secara konsisten memberikan konfirmasi ke customer	Data rekap dari vendor	
	A.5	Bagaimana keterbukaan informasi (ex: local charge, contact agent, dll) dengan customer? Sebutkan contoh-contoh informasinya	Menyebutkan 1 informasi	Menyebutkan 2 informasi	Menyebutkan 3 informasi atau lebih		Jawaban berupa uraian oleh vendor
Penanganan Masalah	B.1	Bagaimana penanganan vendor terhadap masalah yang terjadi? (ex: damage container, PIB reject, dll)	Jawaban tidak memuaskan	Jawaban cukup memuaskan	Jawaban memuaskan		Jawaban berupa uraian oleh vendor
Tarif	C.1	Kesederhanaan komponen tarif	Komponen tarif diatas 4	Tarif terdiri dari 3-4 komponen	Tarif terdiri dari 1-2 komponen	Data penawaran vendor	
	C.2	Kesesuaian tarif dengan permintaan customer	Tarif yang ditawarkan paling mahal diantara vendor yang lain	Tarif yang ditawarkan tidak tergolong paling mahal atau paling murah	Tarif yang ditawarkan paling murah diantara vendor yang lain	Penilaian dengan cara membandingkan data tarif seluruh vendor yang digunakan pada periode evaluasi tersebut	
Penagihan	D.1	Maintain durasi penagihan yang dilakukan vendor	Penagihan dilakukan melebihi H+14 dari tanggal barang masuk ke gudang	Penagihan dilakukan H+8 s.d H+14 dari tanggal barang masuk ke gudang	Penagihan dilakukan tidak melebihi H+7 dari tanggal barang masuk ke gudang	Data rekapan tagihan	
	D.2	Ketepatan nilai penagihan	Nilai penagihan selalu tidak tepat	Penagihan dilakukan tidak konsisten antara penagihan dilakukan dengan nilai yang tepat atau tidak tepat	Penagihan secara konsisten dilakukan dengan nilai yang tepat	Data rekapan tagihan	
	D.3	Kelengkapan dokumen dalam proses penagihan	Dokumen penagihan selalu tidak lengkap	Konsisten antara disertai dengan dokumen yang lengkap atau disertai dengan dokumen yang tidak lengkap	Penagihan secara konsisten disertai dokumen yang lengkap	(Belum ada data rekap)	
	D.4	Pemberian jatuh tempo pembayaran tagihan custom clearance	Pemberian jatuh tempo pembayaran tagihan < 30 hari setelah penerimaan hardcopy invoice	Pemberian jatuh tempo pembayaran tagihan tidak konsisten antara ≥ 30 hari atau < 30 hari setelah penerimaan hardcopy invoice	Pemberian jatuh tempo pembayaran tagihan konsisten ≥ 30 hari setelah penerimaan hardcopy invoice	Data penawaran/konfirmasi deal rate yang telah disepakati	
	D.5	Pemberian jatuh tempo pembayaran tagihan reimburse	Pemberian jatuh tempo pembayaran tagihan < 10 hari setelah penerimaan hardcopy invoice	Pemberian jatuh tempo pembayaran tagihan tidak konsisten antara 10-14 hari atau < 10 hari setelah penerimaan hardcopy invoice	Pemberian jatuh tempo pembayaran tagihan konsisten 10-14 hari setelah penerimaan hardcopy invoice	Perjanjian due date antara vendor dengan perusahaan	
Klaim Customer	E.1	Bagaimana penanganan vendor jika ada klaim dari customer? (Sebutkan contoh-contoh klaim beserta penanganannya)	Jawaban tidak memuaskan	Jawaban cukup memuaskan	Jawaban memuaskan		Jawaban berupa uraian oleh vendor
Kelebihan/value vendor	F.1	Apa kelebihan/value vendor dibandingkan dengan kompetitor lain?	Jawaban tidak memuaskan	Jawaban cukup memuaskan	Jawaban memuaskan		Jawaban berupa uraian oleh vendor