

## Pengukuran Kinerja Manajemen Rantai Pasokan Dalam Industri Kecantikan (B) Menggunakan Model SCOR

Varell Ari Yuana<sup>1</sup>, Akbar Maulana Ramadhan<sup>2</sup>, Fadjar Dermawan<sup>3</sup>, Anies Lastiati<sup>4</sup>

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Bisnis dan Humaniora, Universitas, DKI Jakarta, Indonesia

[varellariy@trilogi.ac.id](mailto:varellariy@trilogi.ac.id), [akbarmlnr@trilogi.ac.id](mailto:akbarmlnr@trilogi.ac.id), [fadjardermawan@trilogi.ac.id](mailto:fadjardermawan@trilogi.ac.id),

[anieslastiati@trilogi.ac.id](mailto:anieslastiati@trilogi.ac.id)

### ABSTRAK

Dalam menghadapi dinamika yang kompleks di industri kecantikan, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan mengukur kinerja manajemen rantai pasokan pada Industri kecantikan menampilkan fluktuasi permintaan yang tinggi, variasi produk yang cepat, dan perubahan tren kecantikan yang dinamis. Dalam penelitian ini, terdapat kerangka konseptual yang mencakup aspek-aspek kunci dalam manajemen rantai pasokan untuk salon kecantikan. Dilihat dari konsep yang telah terbukti berhasil dari sektor-sektor lain, dengan merujuk pada penelitian Prasadja Ricardianto dkk. (2022) mengenai penerapan Referensi Operasi Rantai Pasokan model dalam industri minyak dan gas, serta penelitian Javid Moosavi dkk. (2022) yang menyoroti dampak pandemi COVID-19 terhadap rantai pasokan. Metodologi penelitian melibatkan survei dan analisis data dari sejumlah salon kecantikan untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kinerja rantai pasokan. Pengukuran kinerja akan mencakup aspek efisiensi operasional, responsivitas terhadap perubahan, dan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi pemilik salon, manajer rantai pasokan, dan pemangku kepentingan dalam perusahaan. Dengan memahami dan meningkatkan manajemen rantai pasokan, salon kecantikan dapat memperoleh keunggulan kompetitif, menjaga kelancaran operasional, dan memberikan layanan berkualitas tinggi kepada pelanggan dalam menghadapi perubahan cepat di industri yang begitu dinamis.

**Kata Kunci :** Manajemen Rantai Pemasok, Kecantikan, Pelayanan, Referensi Operasi Rantai Pasokan.

### ABSTRACT

*In facing the complex dynamics of the beauty industry, this research aims to explore and measure the performance of supply chain management in the beauty industry, which exhibits high demand fluctuations, rapid product variations, and dynamic beauty trends. In this study, there is a conceptual framework that encompasses key aspects of supply chain management for beauty salons. Drawing from successful concepts in other sectors, referencing Prasadja Ricardianto et al.'s (2022) research on the implementation of the Supply Chain Operations Reference model in the oil and gas industry, and Javid Moosavi et al.'s (2022) study highlighting the impact of the COVID-19 pandemic on the supply chain. The research methodology involves surveys and data analysis from a number of beauty salons to identify key factors influencing supply chain performance. Performance measurement will include aspects of operational efficiency, responsiveness to changes, and customer satisfaction. The results of this research are expected to provide new insights for salon owners, supply chain managers, and stakeholders in the company. By understanding and improving supply chain management, beauty salons can gain a competitive advantage, maintain operational smoothness, and provide high-quality services to customers in the face of rapid changes in such a dynamic industry.*

**Keywords:** Supply Chain Management, Beauty, Service, Supply Chain Operations Reference.

## PENDAHULUAN

(Andriana et al., 2023) Industri fashion adalah salah satu sektor industri kreatif yang memiliki dampak signifikan pada pertumbuhan ekonomi Indonesia. Bersamaan dengan itu industri kecantikan, sebagai salah satu sektor bisnis yang terus berkembang, memiliki dinamika yang sangat kompleks. Salon kecantikan, sebagai entitas utama dalam ekosistem keindahan ini, dituntut untuk beradaptasi dengan perubahan tren konsumen, fluktuasi permintaan, dan berbagai variabilitas dalam pasar. Dalam konteks ini, manajemen rantai pasokan (Supply Chain Management/SCM) menjadi fondasi krusial untuk memastikan kelancaran operasional, ketersediaan produk, dan kepuasan pelanggan.

Industri kecantikan, selain memerlukan inovasi dalam layanan, juga membutuhkan pengelolaan rantai pasokan yang cerdas. Hal ini dikarenakan (Maulidian et al., 2024) Kewirausahaan hijau, yang menekankan metode ekonomi berkelanjutan, telah berkembang pesat dalam beberapa decade terakhir, sehingga fluktuasi permintaan yang tinggi, variasi produk yang cepat, dan dinamika perubahan tren kecantikan memerlukan pendekatan manajemen rantai pasokan yang responsif dan adaptif. Oleh karena itu, pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi rantai pasokan salon kecantikan menjadi krusial untuk menjaga daya saing dan keberlanjutan usaha. (Fitria & Novita, 2020) Kewirausahaan hijau, yang menekankan metode ekonomi berkelanjutan, telah berkembang pesat dalam beberapa dekade terakhir. Suatu perusahaan harus memiliki strategi yang tepat agar mampu bertahan dan bersaing dengan para competitor yang ada.

Penelitian ini bertujuan untuk menjelajahi dan mengukur kinerja manajemen rantai pasokan dalam konteks salon kecantikan. Melalui pendekatan analisis literatur, wawancara dengan praktisi industri kecantikan, dan studi kasus pada sebuah salon, tujuan penelitian ini adalah merinci faktor-faktor kunci yang memengaruhi rantai pasokan dan mengevaluasi implementasi SCOR model sebagai alat evaluasi.

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi signifikan kepada industri kecantikan dan pemilik salon dengan Menyediakan wawasan mendalam tentang kinerja rantai pasokan dalam konteks salon kecantikan, membantu pemilik salon memahami aspek-aspek kritis yang memengaruhi operasional mereka, Memberikan solusi praktis dan rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efisiensi, ketangguhan, dan responsivitas rantai pasokan salon, Membantu salon kecantikan untuk tetap kompetitif di pasar yang terus berubah dengan meningkatkan manajemen rantai pasokan mereka, Berkontribusi pada perkembangan industri kecantikan dengan menyebarkan praktik-praktik terbaik dalam manajemen rantai pasokan.

## TINJAUAN LITERATUR DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Model SCOR (Supply Chain Operations Reference) merupakan kerangka kerja yang menyatukan benchmarking, rekayasa proses bisnis, dan praktik terbaik, serta telah menjadi standar industri (Ayyildiz & Gumus, 2020). Beberapa studi mendalam, seperti yang dilakukan oleh Georgise et al. (2012), Huan et al. (2004), dan Teixeira & Borsato (2019), menyoroti kemampuan SCOR model dalam menganalisis kekuatan dan kelemahan, memberikan landasan untuk memahami kontribusinya dalam pengambilan keputusan strategis, terutama di bidang rantai pasokan.

### Benchmarking, Rekayasa Proses Bisnis, dan Praktik Terbaik

Model SCOR menggabungkan tiga pendekatan kunci ini, memungkinkan organisasi untuk membandingkan kinerja mereka dengan industri, merancang kembali proses bisnis secara efisien, dan menerapkan praktik terbaik yang telah terbukti berhasil dalam berbagai konteks bisnis.

### Industri Standard dan Referensi

Sebagai standar industri, SCOR model menyediakan pedoman dan referensi yang konsisten bagi organisasi dalam berbagai sektor. Ini memberikan dasar yang kuat untuk perbandingan, evaluasi, dan perbaikan berkelanjutan.

### Analisis Kekuatan dan Kelemahan

Penelitian oleh Georgise et al. (2012), Huan et al. (2004), dan Teixeira & Borsato (2019) memberikan wawasan tentang kemampuan SCOR model dalam menganalisis kekuatan dan kelemahan suatu rantai pasokan. Ini memungkinkan manajer untuk lebih memahami potensi perbaikan dan pengembangan.

### Strategic Decision Making

Model SCOR menjadi alat yang efektif dalam mendukung pengambilan keputusan strategis, terutama dalam konteks rantai pasokan. Kemampuannya dalam memberikan visibilitas dan pemahaman mendalam terhadap operasi rantai pasokan membuatnya menjadi aset berharga.

### Simulasi dalam Konfigurasi Rantai Pasokan

Studi-studi seperti Lestari et al. (2014) dan Wang et al. (2010) menunjukkan bahwa SCOR model telah digunakan dalam simulasi untuk mengkonfigurasi rantai pasokan. Ini menunjukkan daya adaptasi dan aplikabilitas model ini dalam berbagai konteks industri.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

#### Data Primer : Wawancara (Kualitatif)

Wawancara digunakan sebagai metode utama untuk mengumpulkan data primer. Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti mendapatkan pemahaman mendalam tentang perspektif, pengalaman, dan pandangan langsung dari responden. Wawancara dapat membuka ruang untuk eksplorasi lebih lanjut dan pengungkapan informasi yang mungkin tidak terlihat dalam data kuantitatif.

#### Data Sekunder : Studi Literatur

Studi literatur menjadi sumber data sekunder untuk memberikan konteks teoretis dan dukungan empiris untuk penelitian ini. Selain informasi kualitatif yang mendukung pemahaman konsep-konsep, studi literatur juga dapat memberikan data kuantitatif yang relevan untuk membandingkan dan melengkapi temuan dari data primer.

## Objek Penelitian

T&T Salon merupakan usaha kecantikan yang memiliki spesialisasi dalam perawatan bulu mata atau eyelash. Berlokasi di Mall Ambassador, Kuningan, Jakarta Selatan, salon ini telah menjadi destinasi utama bagi mereka yang mencari pelayanan berkualitas di dunia kecantikan. Didirikan sejak tahun 2012 oleh Ibu Yani, salon ini telah menempuh perjalanan panjang dalam menyajikan layanan kecantikan terbaik kepada pelanggan.

Sejak awal berdiri, T&T Salon telah menghadirkan 11 jenis treatment/service yang beragam. Namun, seiring dengan berjalannya waktu dan berbagai dinamika industri, salon ini mengalami transformasi dengan berkurangnya jumlah tenaga kerja. Saat ini, T&T Salon menawarkan 5 treatment yang tetap memanjakan pelanggan dengan kualitas unggul. Treatment yang tersedia meliputi BB Glow, sulam, eyelash, nail art, dan many pady.

## Tahapan Penelitian

Penelitian ini diawali dengan survey lapangan, dengan mencari objek penelitian. Setelah mendapat objek penelitian, yaitu T&T Salon, selanjutnya mulai mengidentifikasi masalah dan mencari data penelitian melalui studi literatur dan studi lapangan. Dengan cara mencari sumber penelitian dari internet dan Studi Lapangan dengan memulai tahap wawancara yang berlokasi di T&T Salon bersama Ibu Yani selaku Owner dari T&T Salon. Setelah mendapat data dari hasil wawancara, setelah itu dilakukan pengumpulan dan pengolahan data sehingga dapat menyimpulkan sebuah hasil penelitian.

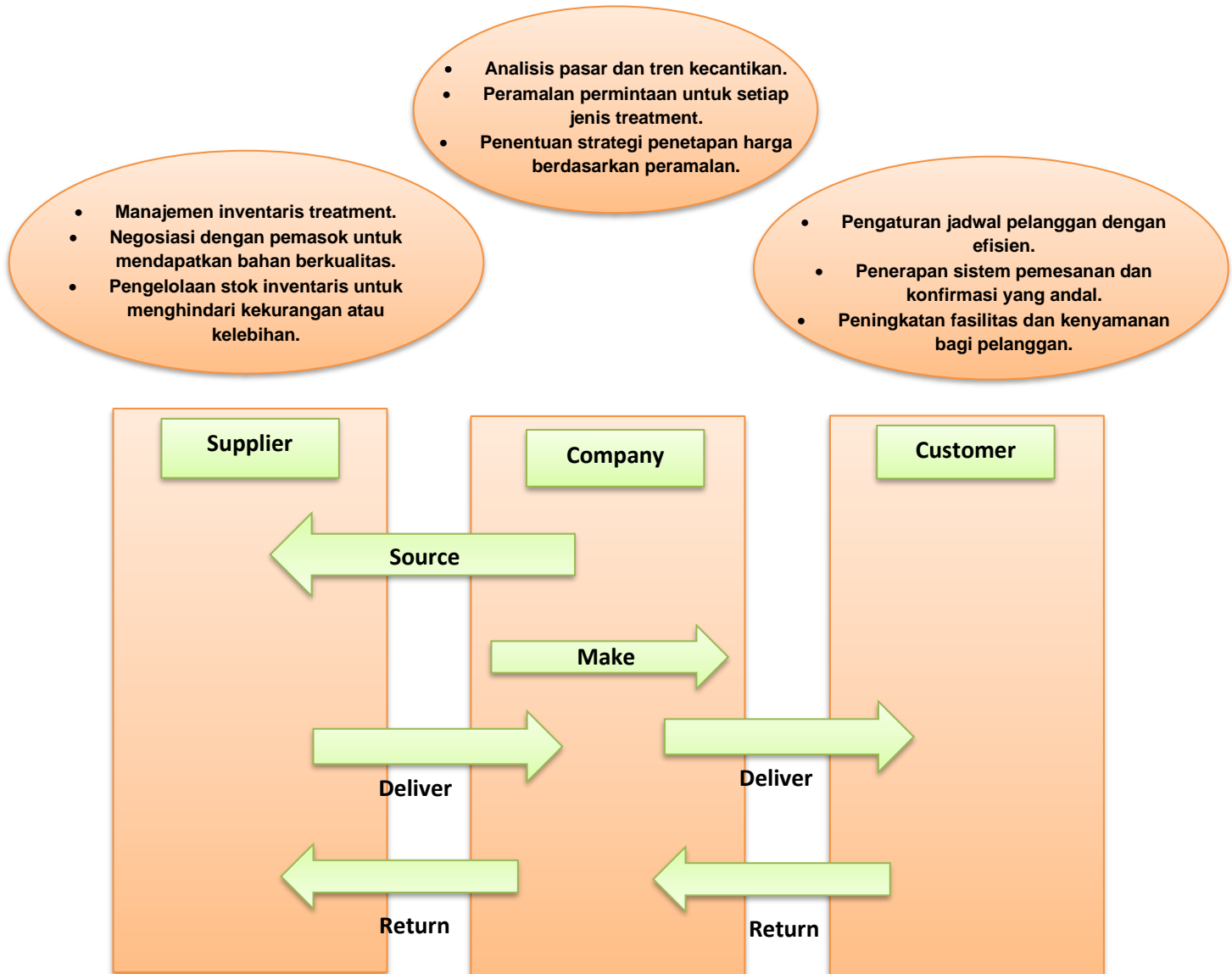
## Variable yang diuji

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara beberapa variabel yang relevan dalam konteks kinerja T&T Salon. Variabel dependen utama yang diamati adalah banyaknya customer yang datang dan jumlah treatment yang tersedia di salon. Banyaknya customer yang datang mencerminkan tingkat kunjungan pelanggan, sementara jumlah treatment yang tersedia mencerminkan variasi layanan yang diberikan.

Di sisi lain, variabel independen yang diuji melibatkan faktor-faktor kunci yang dapat memengaruhi variabel dependen. Pertama, manajemen inventaris yang baik menjadi variabel independen yang penting, menggambarkan tingkat efektivitas dalam mengelola inventaris treatment. Variabel ini dapat dikategorikan sebagai "baik" atau "tidak baik" berdasarkan praktik dan kebijakan manajemen yang diterapkan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### SCOR Model



#### 1. Perencanaan (Plan) :

Objektif : Mengidentifikasi tren dan permintaan pelanggan, merencanakan jumlah treatment yang akan ditawarkan sesuai dengan kebutuhan pasar.

Aktivitas : Analisis pasar dan tren kecantikan. Peramalan permintaan untuk setiap jenis treatment. Penentuan strategi penetapan harga berdasarkan peramalan.

2. Sumber Daya (Source) :

Objektif : Memastikan ketersediaan bahan-bahan dan sumber daya yang diperlukan untuk menyediakan treatment sesuai permintaan

Aktivitas : Manajemen inventaris treatment. Negosiasi dengan pemasok untuk mendapatkan bahan berkualitas. Pengelolaan stok inventaris untuk menghindari kekurangan atau kelebihan.

3. Produksi (Make) :

Objektif : Menjamin proses produksi treatment yang efisien dan berkualitas.

Aktivitas : Pelatihan karyawan untuk meningkatkan keterampilan dalam penyediaan treatment. Penerapan praktik-produksi terbaik untuk meningkatkan efisiensi. Pengelolaan jadwal untuk memaksimalkan pemanfaatan karyawan.

4. Distribusi (Deliver) :

Objektif : Memberikan layanan treatment kepada pelanggan sesuai dengan janji dan harapan mereka.

Aktivitas : Pengaturan jadwal pelanggan dengan efisien. Penerapan sistem pemesanan dan konfirmasi yang andal. Peningkatan fasilitas dan kenyamanan bagi pelanggan.

5. Retur (Return):

Objektif : Mengelola klaim atau keluhan pelanggan dengan efektif dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Aktivitas : Implementasi kebijakan pengembalian yang jelas. Pengumpulan dan analisis umpan balik pelanggan. Tindakan perbaikan dan inovasi berdasarkan pelajaran dari pengalaman pelanggan.

6. Penilaian Kinerja

Pengukuran Kinerja : Jumlah pelanggan yang datang. Tingkat kepuasan pelanggan. Persentase ketersediaan treatment. Pengembangan dan Perbaikan:

Siklus Umpan Balik : Analisis data kinerja secara berkala. Penerapan perbaikan berkelanjutan berdasarkan temuan evaluasi. Inovasi dalam layanan atau treatment baru berdasarkan tren dan umpan balik pelanggan.

Dengan mengimplementasikan SCOR Model, ditemukan bahwa perencanaan yang matang, berdasarkan analisis pasar dan peramalan permintaan, dapat meningkatkan responsivitas salon kecantikan terhadap kebutuhan pelanggan. Perencanaan yang baik juga berdampak pada pengelolaan strategi penetapan harga dengan lebih akurat.

Penerapan SCOR Model pada aspek sumber daya menunjukkan peningkatan dalam manajemen inventaris treatment dan negosiasi dengan pemasok. Ini berdampak positif pada ketersediaan bahan baku berkualitas dan pengelolaan stok inventaris, meminimalkan risiko kekurangan atau kelebihan stok.

Model SCOR membantu salon kecantikan dalam meningkatkan efisiensi produksi treatment. Pelatihan karyawan, penerapan praktik-produksi terbaik, dan manajemen jadwal yang dioptimalkan dapat meningkatkan kualitas layanan dan memaksimalkan pemanfaatan sumber daya manusia.

SCOR Model meningkatkan kehandalan sistem distribusi layanan, memastikan pengiriman tepat waktu sesuai dengan jadwal pelanggan. Sistem pemesanan dan konfirmasi yang andal juga memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang positif.

Dalam mengelola klaim atau keluhan pelanggan, SCOR Model memungkinkan salon kecantikan untuk memiliki kebijakan pengembalian yang jelas dan sistem analisis umpan balik yang terstruktur. Ini menciptakan siklus umpan balik yang dapat digunakan untuk perbaikan berkelanjutan.

Dengan SCOR Model, salon kecantikan dapat mengukur kinerja mereka berdasarkan persentase ketepatan peramalan permintaan, ketersediaan treatment, keberhasilan strategi penetapan harga, dan kepuasan pelanggan.

Model SCOR mendorong pengembangan dan perbaikan berkelanjutan melalui evaluasi berkala terhadap analisis pasar, peramalan, dan umpan balik pelanggan. Salon kecantikan dapat menyesuaikan strategi mereka secara dinamis berdasarkan temuan evaluasi untuk tetap relevan dalam industri yang berubah-ubah.

## KESIMPULAN

Hasil penelitian menegaskan bahwa implementasi SCOR Model dalam industri jasa kecantikan efektif dalam meningkatkan kinerja rantai pasokan, efisiensi operasional, dan akhirnya, kepuasan pelanggan. Model ini memberikan kerangka kerja yang terstruktur untuk perencanaan, pengelolaan sumber daya, produksi, distribusi, dan manajemen pengembalian, menciptakan rantai pasokan yang responsif dan adaptif terhadap kebutuhan pelanggan. Implikasi dari penelitian ini mendukung penerapan SCOR Model sebagai alat strategis dalam meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan kepuasan pelanggan di industri jasa kecantikan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Rachmawati, N. A., & Martani, D. (2017). Book-tax conformity level on the relationship between tax reporting aggressiveness and financial reporting aggressiveness. *Australasian Accounting, Business and Finance Journal*, 11(4), 86-101.
- Rachmawati, N. A., & Martani, D. (2014). Pengaruh large positive abnormal book-tax differences terhadap persistensi laba. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 11(2), 1.
- Rachmawati, N. A., Utama, S., Martani, D., & Wardhani, R. (2019). Determinants of the complementary level of financial and tax aggressiveness: a cross-country study. *International Journal of Managerial and Financial Accounting*, 11(2), 145-166.
- Rachmawati, N. A., Utama, S., Martani, D., & Wardhani, R. (2020). Do country characteristics affect the complementary level of financial and tax aggressiveness?. *Asian Academy of Management Journal of Accounting & Finance*, 16(1).
- Rachmawati, N. A., Gani, L., & Rossieta, H. (2017). Loyalitas nasabah dan kinerja perbankan di Indonesia. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 21(1), 144-156.
- Soraya, L. R., & Rachmawati, N. A. (2021). Determinants Of The Amount Of Related Party Transaction: Tax Expense And Institutional Ownership. *Jurnal Reviu Akuntansi Dan Keuangan*, 11(1), 30-39.
- Rachmawati, N. A., Utama, S., Martani, D., & Wardhani, R. (2023). Complementary level of financial and tax aggressiveness and the impact on cost of debt: A cross-country study. *South African Journal of Accounting Research*, 37(3), 161-176.
- Rachmawati, N. A., Ramayanti, R., & Setiawan, R. (2021). Tingkat Kesadaran dan Kesiapan Pelaku Umkm Dalam Menyusun Laporan Keuangan dan Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 21(2).
- Andriana, Y. F., Ramayanti, R., & Rachmawati, N. A. (2023). Processing Purple Sweet Potato Peel as Alternative Material of Textile and Fashion Products with Circular Economic Principles. *Mudra Jurnal Seni Budaya*, 38(3), 277-285.



- Febrina, F., & Rachmawati, N. A. (2023). Diversity of Book-Tax Conformity in Asean 4: Philippines, Indonesia, Malaysia, and Singapore. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 23(1).
- Rachmawati, N. A., Utama, S., & Siregar, S. V. N. P. (2020). Persistensi Laba Antar Level Kompetisi Industri: Studi Empiris pada Perusahaan Amerika Serikat. *Jurnal Akuntansi dan Bisnis*, 20(1), 1-16.
- Ramayanti, R., Rachmawati, N. A., Azhar, Z., & Azman, N. H. N. (2023). Exploring intention and actual use in digital payments: A systematic review and roadmap for future research. *Computers in Human Behavior Reports*, 100348.
- Wahyuni, R. S., & Novita, N. (2021). COSO ERM Framework as the Basis of Strategic Planning in Islamic Banking. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 25(1), 21-35.
- Zamzami, M., & Novita, N. (2021). Apakah Gemba Kaizen Mampu Meningkatkan Kinerja Nonkeuangan Perguruan Tinggi?. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 12(1), 207-220.
- Novita, Novita., & Jannah, Firdatul. (2022). How do fraud diamond and procrastination trigger cheating behavior in online learning during the Covid-19 pandemic?, *The Indonesian Accounting Review*, 12(2), 231 – 246
- Maulidian., Puspitawati, Mutiara Dewi., Novita., Ramayanti, Rizka., Dahlia, Lely., and Purnengsih, Iis. (2024). Green Entrepreneurship Incubation Model for Students at Trilogy University Business Incubator: A Literature Review. *E3S Web of Conferences* 483, 01017, 1- 16 <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202448301017>
- Sahri, N. A., & Novita. (2019). Kaizen Costing Sebagai Perbaikan Berkelanjutan Untuk Meningkatkan Keunggulan Bersaing Pada E-Commerce. *Jurnal Kajian Akuntansi*, 3(1), 18–43.
- Fitria, S. M., & Novita, N. (2020). Six Sigma Sebagai Strategi Bisnis Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Produk. *Jati: Jurnal Akuntansi Terapan Indonesia*, 3(1), 1- 14. <https://doi.org/10.18196/jati.030121>
- Lastiati, A., Siregar, S. V., & Diyanty, V. (2020). Tax Avoidance and Cost of Debt: Ownership Structure and Corporate Governance. *Pertanika Journal of Social Sciences & Humanities*, 28(1).
- Fambudi, I. N., Aryati, T., Mayangsari, S. (2023). Effect of ESG Disclosure, Accrual Quality, and Asymmetric Information on Future Stock Returns with Prudence as a Moderator. *Journal of Southwest Jiaotong University*, 58 (5), 497 - 523. <https://doi.org/10.35741/issn.0258-2724.58.5.38>
- Casas, M., Perez, M., Rojas, J., & Alvarez, J. (2020). Strategic planning model to improve competitiveness for service industry SMEs using the balanced scorecard. In *Human Interaction and Emerging Technologies: Proceedings of the 1st International Conference on Human Interaction and Emerging Technologies (IHiet 2019)*, August 22-24, 2019, Nice, France (pp. 1001-1006). Springer International Publishing.

- Ayyildiz, E., & Gumus, A. T. (2020). A Novel Spherical Fuzzy AHP-integrated Spherical WASPAS Methodology for Petrol Station Location Selection Problem. A Real Case Study for Istanbul,, 27.
- Georgisea, F. B., Wuestb, T., & Thobenc, K.-D. (n.d.). SCOR Model Application in Developing Countries. Challenges & Requirements, 17-32.
- Huan, S. H., Wang, G., & Sheoran, S. K. (n.d.). A Review and Analysis of Supply Chain Operations Reference. (SCOR) Model, 23-29.
- Moosavi, J., Fathollahi-Fard, A. M., & Dublinets, M. A. (2022). Supply Chain Disruption During The COVID-19 Pandemic : Recognizing Potential Disruption Management Strategies. International Journal of Disaster Risk Reduction, 75.
- Ricardianto, P., Barata, F. A., Septi Mardiyani, Setiawan, E. B., Subagyo, H., Saribanon, E., & Endri, E. (2022). Supply Chain Management Evaluation in The Oil and Industry Natural Gas using SCOR Model. Uncertain Supply Chain Management, 10, 797 - 806.
- Teixeira, K. C., & Borsato, M. (n.d.). Development of a Model for The Dynamic Formation of Supplier Networks. 15.
- Yang, M., Lim, M. K., Qu, Y., Ni, D., & Xiao, Z. (n.d.). Supply Chain Risk Management with Machine Learning technology: A literature review and future research directions. Computers & Industrial Engineering, 175.