

**USULAN MITIGASI RISIKO *SUPPLY CHAIN MANAGEMENT*  
INDUSTRI *FURNITURE* DENGAN PENDEKATAN MODEL  
KANO DAN *HOUSE OF RISK* (HOR) DI IKM SINAR MUDA**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh :  
CHINDY MUTIA SAFIRA  
3333160055**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA  
CILEGON-BANTEN**

**2020**

**USULAN MITIGASI RISIKO *SUPPLY CHAIN MANAGEMENT*  
INDUSTRI *FURNITURE* DENGAN PENDEKATAN MODEL  
KANO DAN *HOUSE OF RISK* (HOR) DI IKM SINAR MUDA**

**Skripsi ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam mendapatkan  
gelar Sarjana Teknik**



**Disusun Oleh :  
CHINDY MUTIA SAFIRA  
3333160055**

**JURUSAN TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA  
CILEGON-BANTEN**

**2020**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini:

**NAMA** : CHINDY MUTIA SAFIRA

**NIM** : 3333160055

**JURUSAN** : TEKNIK INDUSTRI

**JUDUL** : USULAN MITIGASI RISIKO *SUPPLY CHAIN MANAGEMENT*  
INDUSTRI *FURNITURE* DENGAN PENDEKATAN MODEL  
KANO DAN *HOUSE OF RISK* (HOR) DI IKM SINAR MUDA

Dengan ini menyatakan bahwa penelitian dengan judul tersebut di atas adalah benar karya saya sendiri dengan arahan dari pembimbing I dan pembimbing II, dan tidak ada duplikasi dengan karya orang lain kecuali yang telah disebutkan sumbernya.

Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penelitian saya, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai perundang-undangan yang berlaku.

Cilegon, 26 Juni 2020



CHINDY MUTIA SAFIRA

## PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, khususnya pada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Usulan Mitigasi Risiko *Supply Chain Management* Industri *Furniture* dengan Pendekatan Model Kano dan *House of Risk* di IKM Sinar Muda” sebagai syarat menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Sarjana Jurusan Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Dalam penyusunan skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi, namun pada akhirnya dapat melaluinya berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spritual. Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua beserta kakak yang senantiasa selalu mendukung dan mendoakan selama proses pembuatan skripsi.
2. Ibu Dr. Ir. Maria Ulfah, M.T. selaku dosen pembimbing 1 yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi.
3. Bapak Achmad Bahauddin, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing 2 yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan arahan selama proses penyusunan skripsi.
4. Seluruh jajaran Dosen dan Staf Jurusan Teknik Industri, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
5. Pemilik dan Karyawan IKM Sinar Muda yang telah memberikan izin penelitian dan membantu kelancaran penelitian.
6. Teman-teman Snackers Teknik Industri 2016 yang selalu memberikan dukungan.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan.

Penyusun menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun untuk memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khususnya dalam bidang teknik industri.

Cilegon, 26 Juni 2020

Chindy Mutia Safira



## ABSTRAK

**Chindy Mutia Safira. Usulan Mitigasi Risiko *Supply Chain Management* Industri *Furniture* dengan Pendekatan Model Kano Dan *House Of Risk* (HOR) di IKM Sinar Muda. Dibimbing oleh Dr. Ir. Maria Ulfah, MT. dan Achmad Bahauddin, ST., MT.**

IKM Sinar Muda adalah industri *furniture* yang memproduksi berbagai macam olahan kayu. Dalam aktivitas *supply chain* IKM Sinar Muda sering mengalami risiko. Berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik IKM Sinar Muda terdapat beberapa kejadian risiko yang berpotensi timbul diantaranya sering terjadinya keterlambatan kedatangan bahan baku dari *supplier*, kualitas bahan baku yang tidak sesuai dengan permintaan, proses produksi yang terhambat karena terjadi pemadaman listrik, operator tidak bisa bekerja dan masih ada risiko lain yang menyebabkan gangguan rantai pasok sampai ke konsumen menjadi terlambat sehingga menyebabkan keluhan dari konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menentukan posisi atribut kinerja rantai pasok berdasarkan preferensi konsumen, membuat rancangan perbaikan atribut kinerja rantai pasok, mengidentifikasi kemungkinan risiko yang terjadi dan berpotensi terjadi yang mengganggu kegiatan rantai pasok, menentukan sumber risiko prioritas, dan menentukan usulan mitigasi yang diprioritaskan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu model Kano dan *House of Risk*. Dari hasil penelitian diperoleh 5 atribut terkategori *must be*, 8 atribut terkategori *one dimensional*, 1 atribut terkategori *attractive*, dan 1 atribut terkategori *indifferent*, terdapat 13 perbaikan kinerja rantai pasok untuk atribut terkategori *must be* dan *one dimensional*, terdapat 29 kejadian risiko yang mungkin dan berpotensi terjadi, 10 sumber risiko prioritas dan terdapat 12 usulan mitigasi risiko rantai pasok.

**Kata Kunci :** *House of Risk, Kepuasan Pelanggan, Manajemen Risiko Rantai Pasok, Model Kano*

## **ABSTRACT**

**Chindy Mutia Safira. The Proposed Risk Mitigation of Supply Chain Management in Furniture Industry with the Kano Model and House of Risk (HOR) Approach at Sinar Muda Small and Medium Industry. Guided by Dr. Ir. Maria Ulfah, MT. and Achmad Bahauddin, ST., MT.**

*Sinar Muda Small and Medium Industry is a furniture industry that produces various kinds of wood processing. In Sinar Muda Small and Medium Industry supply chain activities, there are often risks. Based on the results of interviews with the Sinar Muda Small and Medium Industry owners, there are some potential risk incidents including frequent delays in the arrival of raw materials from suppliers, quality of raw materials that are not by demand, production processes are hampered due to power outages, operators cannot work and are still there other risks that cause supply chain disruptions to consumers become too late, causing complaints from consumers. This study aims to determine the position of supply chain performance attributes based on consumer preferences, design improvements to supply chain performance attributes, identify possible risks that occur and potentially occur that disrupt supply chain activities, determine the source of priority risks, and determine priority mitigation proposals. The method used in this study is the Kano model and the House of Risk. From the research results obtained 5 attributes categorized must be, 8 attributes categorized as one dimensional, 1 attribute categorized as attractive, and 1 attribute categorized as indifferent, there are 13 improvements in supply chain performance for must be and one dimensional categorized attributes, there are 29 possible and potential risk events happened, 10 priority risk sources and there are 12 supply chain risk mitigation proposals.*

**Keywords :** *House of Risk, Customer Satisfaction, Supply Chain Risk Management, Canoe Model*