

## ABSTRAK

Keberhasilan dan kegagalan perusahaan di sektor manufaktur kereta api menjadi sorotan penting bagi pelanggan yang mengharapkan layanan yang handal dan sesuai sasaran. Namun, terkadang realitas kinerja perusahaan tidak selalu sejalan dengan harapan mereka. Evaluasi kinerja perusahaan, khususnya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, menjadi aspek yang tak terpisahkan dalam memperbaiki layanan.

Penelitian ini menekankan pentingnya penggunaan model SCOR *Racetrack* sebagai panduan untuk mengukur kinerja perusahaan manufaktur kereta api. Fokus pada PT. XYZ yang menerapkan pendekatan *Engineer-to-Order* (ETO), analisis data pengadaan material mengungkapkan variasi persentase selisih yang perlu mendapat perhatian. Integrasi SCOR *Racetrack* dan *Fuzzy Analytical Hierarchy Process* (FAHP) diusulkan sebagai strategi pengukuran kinerja yang holistik.

Hasilnya menunjukkan bahwa sistem pengukuran kinerja, terutama pada bagian pengadaan, dapat membantu perusahaan mencapai tujuan strategis. Penggunaan SCOR *Racetrack* dan FAHP menghasilkan sistem pengukuran kinerja yang terintegrasi dengan strategi bisnis. Ini memungkinkan pemantauan dan evaluasi kinerja pengadaan material secara menyeluruh, dengan penekanan pada aspek penting seperti *Perfect Order Fulfillment* (POF) yang didapat dari akurasi pengiriman barang 91% dan Akurasi Kuantitas pengiriman 90% yang didapat dari perhitungan hasil percapaian target dan realisasi pengadaan.

Perusahaan direkomendasikan untuk menerapkan rancangan sistem pengukuran kinerja pengadaan yang melibatkan SCOR *Racetrack* dan *Fuzzy AHP*. Langkah-langkah seperti pelatihan tim, pemantauan berkala, dan evaluasi proaktif diharapkan dapat meningkatkan POF hingga 81%, memastikan ketepatan dan kualitas pengiriman, serta mencapai hasil optimal dalam konteks manufaktur dengan pendekatan *Engineering to Order* (ETO).

**Kata kunci—***SCOR Racetrack, Fuzzy AHP, Kinerja Perusahaan, Pengadaan material, Engineer-to-Order.*