

---

**Analisis Kinerja Manajemen Rantai Pasok Agrowisata Stroberi di Wiwanda Agrow**

*Performance analysis of Strawberry agro-tourism supply chain management in Wiwanda Agrow*

**Angga Mahendra, I Gusti Ngurah Apriadi Aviantara\*, I Putu Surya Wirawan**

*Program Studi Teknik Pertanian dan Biosistem, Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Udayana, Badung, Bali, Indonesia*

\*email: [apriadiaviantara@unud.ac.id](mailto:apriadiaviantara@unud.ac.id)

---

**Abstrak**

Wiwanda Agrow merupakan salah satu agrowisata stroberi di Bali yang belum menggunakan teori penilaian manajemen rantai pasok dalam melakukan penilaian kinerjanya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja rantai pasok Wiwanda Agrow dengan menggunakan teori SCOR dengan pendekatan AHP. SCOR merupakan satuan acuan dari rantai pasok yang mengintegrasikan tiga elemen dalam manajemen yaitu *business reengineering proses*, *benchmarking*, dan *measurement proses*. Metode AHP merupakan proses pembobotan pada masing masing kriteria, atribut, dan *sub kriteria*. Hasil penyebaran kuesioner konstruk berbasis SCOR memperoleh 5 proses inti atau kriteria, 10 atribut, dan 22 *key performance indicator* untuk selanjutnya dianalisis menggunakan metode AHP. Hasil pengolahan data menggunakan *software expert choice*. Nilai terendah pada proses *return* terdapat pada *key indicator performance* (RRE 1) tingkat penanganan keluhan konsumen dengan nilai 0,003 dan nilai kinerja tertinggi terdapat pada kriteria *plan* dengan *key indicator performance* (PRE 1) perencanaan bibit stroberi dengan nilai 0,252. Hasil penilaian keseluruhan kinerja Wiwanda Agrow sebesar 89,3. Nilai tersebut dikategorikan kinerja "good" berdasarkan teori normalisasi.

**Kata kunci:** *agrowisata, AHP, analisis kinerja rantai pasok, SCOR*

**Abstract**

Wiwanda Agrow is one of the strawberry agritourism in Bali that has not used the assessment theory of supply chain management to assess its performance. This study aims to analyze the performance of Wiwanda Agrow's supply chain using the SCOR theory with the AHP approach. SCOR is a supply chain reference unit that integrates elements in management, namely business process reengineering, benchmarking, and measurement processes. The AHP method is a weighting process for each criterion, attribute, and sub-criteria. The results of distributing SCOR-based construct questionnaires obtained 5 core processes or criteria, 10 attributes, and 22 key performance indicators for further analysis using the AHP method. The results of data processing using expert choice software. The lowest value in the return process is found in the key indicator performance (RRE 1) level of consumer complaint handling with a value of 0.003 and the highest performance value is found in the plan criteria with key indicator performance (PRE 1) planning of strawberry seedlings with a value of 0.252. The overall performance assessment result of Wiwanda Agrow was 89.3. This value is categorized as "good" performance based on the normalization theory.

**Keyword:** *agrotourism, AHP, SCOR, supply chain performance analysis*

---

**PENDAHULUAN**

Stroberi merupakan komoditas buah yang baik di budidayakan di negara yang memiliki iklim subtropis (Areni, 2019). Seiring berjalannya waktu, stroberi dapat dibudidayakan di negara iklim tropis. Produksi buah stroberi di Pulau Bali dari tahun 2017 -2020 mencapai 3149 ton. Agrowisata merupakan rangkaian kegiatan yang menggunakan sektor pertanian dalam perjalanan wisatanya mulai awal produksi sampai menjadi sebuah produk pertanian sehingga mendapatkan pembelajaran, pemahaman, pengalaman dan rekreasi di bidang pertanian

(Dhea,2021). Agrowisata di Bali berkembang dengan pesat khususnya daerah Bedugul dan sekitarnya dengan komoditas yang menjadi andalan yaitu stroberi (Kartika, 2021). Wiwanda Agrow adalah agrowisata stroberi pertama di Bali yang sudah menggunakan greenhouse dengan luas lahan 5000 m2 dan berkapasitas 40000 pohon. Dampak dari covid-19 banyak petani stroberi di Desa Pancasari beralih menjadi agrowisata petik stroberi karena panen stroberi tidak terserap maksimal oleh pasar. Hal tersebut tentunya membuat Wiwanda Agrow harus meningkatkan mutunya agar tidak kalah saing oleh agrowisata stroberi disekitarnya. Oleh

karena itu diperlukan evaluasi secara menyeluruh kepada hal hal yang berkaitan dengan kinerja perusahaan. Manajemen rantai pasok merupakan proses organisasi yang bekerja sama untuk memberikan produk kepada konsumen akhir. Organisasi-organisasi ini biasanya menggabungkan supplier, pabrik, toko, dan pengecer sebagai organisasi pendukung misalnya jasa pengiriman atau logistik (Pongoh,2016).

SCOR (*Supply Chain Operation of Reference*) merupakan metode yang ada di dalam bagian manajemen rantai pasok. Metode ini mengoordinasikan tiga instrumen utama dalam rantai pasok, khususnya rekayasa ulang proses bisnis, benchmarking, dan estimasi proses ke dalam struktur lintas praktik dalam rantai pasok (Hastuti,2020). Namun, dalam menentukan penilaian kurang efektif jika hanya menggunakan teknik SCOR karena belum ada penilaian kinerja yang dilakukan agrowisata sejenis khususnya di daerah Pancasari, Kabupaten Buleleng sehingga bisa dilakukan benchmarking. Sehingga perlu ditambahkan sebuah metode dalam pengambilan keputusan yaitu AHP (analytical hierarchy process). AHP digunakan untuk mengalokasikan beban dan skor ke setiap kriteria, sifat, dan faktor faktor kunci. Pengolahan data (Rakasiswi,2020). AHP akan menggunakan perangkat lunak pendukung yaitu expert choice agar hasil analisis lebih akurat. Penelitian yang sudah dilakukan bertujuan mendapatkan hasil analisis kinerja manajemen rantai pasok agrowisata stroberi di Wiwanda Agrow dan memperoleh prioritas kinerja kriteria dan KPI Wiwanda Agrow.

## METODE

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Wiwanda Agrow yang terletak di Desa Pancasari, Kecamatan Sukasada, Kabupaten Buleleng. Waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada awal bulan Februari 2022 sampai akhir bulan April 2022.

### Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini bersifat kualitatif yang dilakukan dengan menggunakan metode yang fokus mempelajari objek alamiah. Peneliti adalah instrumentalis kunci, artinya penulis terlibat dalam pengambilan sampel sumber data .purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan karakteristik sehingga responden bisa langsung ditentukan (Lestari, 2019). Karakteristik atau ciri ciri sampel yang digunakan dalam kuesioner yaitu responden 2 orang yang memiliki jabatan atau wewenang dalam mengambil keputusan pada perusahaan. Hasil penelitian kualitatif lebih

menekankan makna dari pada generalisasi (Darna, 2018)Penelitian ini mengumpulkan sumber data dari 2 jenis data, yaitu data primer (wawancara dan membagikan kuesioner secara langsung kepada pihak pihak pengambil keputusan di Wiwanda Agrow) dan data sekunder berupa data kunjungan wisatawan ke Wiwanda Agrow.

### Metode Pengambilan Data

Dalam memperoleh data dari informan yang sudah ditentukan ada beberapa cara yang dapat dilakukan, antara lain: (1) penelitian kepustakaan, yaitu data yang digunakan dalam penelitian didaatkan dari buku atau junal (Khatibah, 2011); (2) penelitian observasi, yaitu data diperoleh dan dikumpulkan dari hasil pengamatan langsung terhadap perusahaan yang diteliti (Sejati,2019); (3) wawancara merupakan kegiatan tanya jawab dengan pihak pihak yang terlibat dalam aliran rantai pasok di Wiwanda Agrow; (4) kuesioner merupakan instrumen riset untuk mendapatkan kinerja perusahaan yang akan dilakukan pembobotan diawal. Kuesioner dibagikan kepada pihak pengambil keputusan di Wiwanda Agrow.

### Analisis Data

#### Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif merupakan proses analisa sebuah topik penelitian dengan melihat gambaran secara luas dan mendalam secara objektif terkait rantai pasok perusahaan (Ashari, 2017) kemudian dapat digambarkan aliran produk pada rantai pasokan di Wiwanda Agrow.

### Metode *Supply Chain Operations Reference* (SCOR)

Metode SCOR membantu memetakan atribut yang akan digunakan untuk menghitung nilai kinerja manajemen rantai pasok (Pujawan & Mahendrawathi, 2017). Metode AHP (Analytical Hierarchy Process) membantu dalam pemberian nilai pada setiap kriteria, atribut, dan sub kriteria (Yanto, 2016). AHP bertujuan untuk mengklasifikasikan ukuran atau nilai dalam setiap subkriteria perusahaan agar diperoleh sebuah data prioritas perbaikan yang perlu dilakukan (Darmanto, 2014). Analisis AHP menggunakan software pendukung expert choice agar data yang dihasilkan lebih akurat. Tingkat pemenuhan suatu kinerja didasarkan pada seberapa normalisasi indikator kinerja tersebut. Setiap indikator memiliki bobot dan ukuran skala yang berbeda, sehingga tingkat pemenuhannya didasarkan pada seberapa dekat indikator tersebut dengan rata-ratanya. Diperlukan proses penyamaan parameter yaitu dengan cara normalisasi tersebut (Irvan, 2011).

Proses normalisasi dilakukan dengan rumus normalisasi Snorm De Boer, yaitu

$$Large\ is\ better : Snorm = \left( \frac{(Si - Smin)}{(Smax - Smin)} \times 100\% \right) [1]$$

$$Lower\ is\ better : Snorm = \left( \frac{(Smax - Si)}{(Smax - Smin)} \times 100\% \right) [2]$$

dimana:

Si : Nilai aktual yang dicapai perusahaan

Smin : Nilai pencapaian performansi terburuk dari indikator kinerja

Smax : Nilai pencapaian performansi terbaik dari indikator kinerja

Ukuran ini menterjemahkan bobot setiap metrik ke dalam rentang nilai tertentu, 0-100. Nol (0) didefinisikan sebagai yang terburuk dan 100 sebagai yang terbaik. Oleh karena itu, parameter untuk setiap indikator adalah sama, setelah itu hasilnya dapat dianalisis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Sistem Rantai Pasok Wiwanda Agrow

Sistem rantai pasok pada Wiwanda Agrow hanya memiliki satu pola seperti yang ditunjukkan oleh Gambar 1.



Gambar 1. Aliran Rantai Pasok Wiwanda Agrow

Mekanisme rantai pasok Wiwanda Agrow sampai ke wisatawan bersifat umum, dimana bekerja sama dengan beberapa travel wisata dan beberapa wisatawan yang berkunjung langsung. Tarif memasuki agrowisata sebesar Rp 40.000 untuk wisatawan lokal dan Rp 100.000 untuk wisatawan mancanegara dimana wisatawan bisa menikmati semua fasilitas yang telah disediakan Wiwanda Agrow seperti metik buah sepuasnya, jus stroberi dan edukasi terkait stroberi. Dilihat dari kelembagaan rantai pasok, kelembagaan rantai pasokan Wiwanda Agrow tergolong umum. Sistem antar pelaku belum menerapkan kontrak perjanjian mengikat terutama dengan pihak travel sehingga sampai saat ini hanya sebatas kesepakatan.

### Kuesioner Konstruksi SCOR

Kuesioner konstruk digunakan untuk menyusun 3 komponen SCOR yang digunakan sebagai acuan untuk menilai kinerja rantai pasok perusahaan. Kuesioner konstruk ini diberikan kepada pihak perusahaan yang memiliki wewenang dalam pengambilan keputusan untuk kemajuan perusahaan. Kuesioner konstruk diberikan kepada 2 responden yaitu Pemilik perusahaan dan kepala bagian marketing. Hasil dari kesepakatan pihak perusahaan isi dari kuesioner konstruk yang berisi Kriteria, atribut dan sub kriteria kegiatan yang dilakukan oleh perusahaan.

### Perhitungan Bobot AHP

Pengisian kuesioner berpasangan membandingkan antar kriteria, kriteria dengan atribut dan terakhir

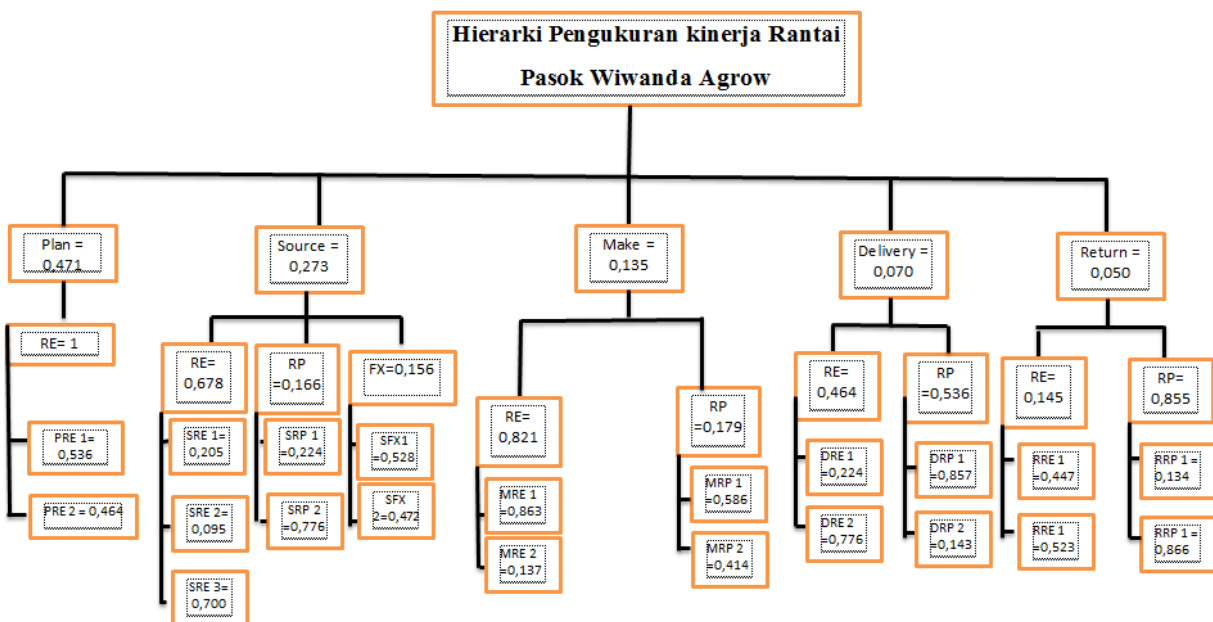
sub kriteria pada atribut. Kuesioner tersebut diisi oleh masing-masing responden yang telah dipilih sesuai kapasitas pengambilan keputusan didalam perusahaan yang diteliti. Pada penelitian ini telah dipilih 2 responden dari perusahaan yaitu owner dan kepala marketing dari perusahaan. Hasil dari kuesioner tersebut digabungkan dan diolah menggunakan *software* tambahan *expert choice*. Pada setiap indikator kinerja terdapat bobot lokal dan bobot global. Bobot lokal adalah bobot yang berkaitan dengan hierarki di atasnya seperti sub kriteria terhadap kriteria. Sedangkan bobot global adalah bobot dari sub kriteria terhadap tujuan hierarkinya. Bobot global didapatkan dari hasil perkalian antara bobot global hierarki di atasnya dengan bobot lokal sendiri.

### Penilaian Kinerja Rantai Pasok dengan Normalisasi

Penghitungan nilai kinerja sebuah rantai pasok menggunakan metode SCOR dimana dilakukan evaluasi berdasarkan atribut penilaian yang telah dibuat dan disetujui oleh pihak perusahaan sampai ketingkat sub kriteria. Namun masing-masing sub kriteria yang diperoleh memiliki ukuran yang tidak sama sehingga dibutuhkan sebuah acuan yang sama. Penyamaan parameter menggunakan metode Normalisasi Snorm De Boer. Normalisasi sangat berperan penting dalam mengukur kinerja dengan tujuan memiliki bobot yang sama. Setiap sub kriteria memiliki variabel yang berbeda sehingga nilai yang berbeda sesuai kebutuhan yang diteliti.

**Tabel 1.** Bobot nilai kinerja

Indikator Kinerja Level 1	Bobot	Indikator Kinerja Level 2	Bobot		Indikator Kinerja Level 3	Bobot	
			Lokal	Global		Lokal	Global
Plan	0,471	Reliability	1	0,471	PRE 1	0,536	0,252
					PRE 2	0,464	0,218
Source	0,273	Reliability	0,678	0,185	SRE 1	0,205	0,037
					SRE 2	0,095	0,017
					SRE 3	0,700	0,129
		Responsiveness	0,166	0,045	SRP 1	0,224	0,010
					SRP 2	0,776	0,035
					SFX 1	0,528	0,022
Flexibility	0,156	0,042	SFX 2	0,472	0,020		
			MRE 1	0,863	0,095		
			MRE 2	0,137	0,015		
Make	0,135	Reliability	0,821	0,110	MRP 1	0,586	0,014
		Responsiveness	0,179	0,024	MRP 2	0,414	0,010
Delivery	0,070	Reliability	0,464	0,032	DRE 1	0,224	0,007
					DRE 2	0,776	0,025
		Responsiveness	0,536	0,04	DRP 1	0,857	0,032
					DRP 2	0,143	0,005
Return	0,050	Reliability	0,145	0,007	RRE 1	0,477	0,003
					RRE 2	0,523	0,004
		Responsiveness	0,855	0,042	RRP 1	0,134	0,005
					RRP 2	0,866	0,037



**Gambar 2.** Hierarki AHP Wiwanda Agrow

**Tabel 2.** Hasil normalisasi

<b>Kriteria (Level 1)</b>	<b>Atribut (Level 2)</b>	<b>Sub Kriteria (Level 3)</b>	<b>Nilai</b>	<b>Terbaik</b>	<b>Aktual</b>	<b>Satuan</b>
<i>Plan</i>	<i>Reliability</i>	Perencanaan bibit stroberi	85	20000	17000	Biji
		Perencanaan inovasi pembuatan titik kumpul wisatawan	100	1	1	Tempat
<i>Source</i>	<i>Reliability</i>	Tingkat ketepatan pengiriman petani ke Wiwanda Agrow	100	1	1	Hari
		Kehandalan petani dalam kualitas produksi stroberi	87,5	4	3,5	Ton
		Kehandalan karyawan dalam menghadapi wisatawan	80	100	80	%
	<i>Responsiveness</i>	Waktu yang dibutuhkan petani untuk memenuhi permintaan apabila ada perubahan jumlah permintaan	100	1	1	Hari
		Ketepatan pelayanan terhadap wisatawan	100	15	15	Menit
	<i>Flexibility</i>	permintaan yang dapat dipenuhi petani sewaktu waktu	100	100	100	%
		Jumlah wisatawan dapat ditangani oleh setiap karyawan	100	50	50	Orang
	<i>Make</i>	<i>Reliability</i>	Sortasi buah stroberi dari petani	80	100	80
Prosentase keberhasilan pembibitan			93	100	93	%
<i>Responsiveness</i>		Waktu produksi bibit stroberi	100	14	14	Hari
		Waktu rata rata dalam melayani wisatawan	100	15	15	Menit
<i>Delivery</i>	<i>Reliability</i>	Jumlah pesanan bibit yang dapat dipenuhi agrowisata	66	600	400	Biji
		jumlah pesanan buah yang dapat dipenuhi agrowisata	75	20	15	kg
	<i>Responsiveness</i>	Waktu pengiriman pesanan produk buah	100	1	1	Hari
		Waktu pengiriman pesanan produk bibit	100	5	5	Hari
		Tingkat penanganan keluhan konsumen	100	100	100	%
<i>Return</i>	<i>Reliability</i>	Tingkat pengembalian bibit akibat mati diperjalanan	100	-	-	%
		Waktu penangan konsumen	100	1	1	Hari
	<i>Responsiveness</i>	Waktu yang dibutuhkan agrowisata untuk mengganti bibit yang mati diperjalanan	100	5	5	Hari

**Tabel 3.** Hasil perhitungan kinerja

Kriteria	Bobot	Atribut	Bobot	Sub Atribut	Bobot		Nilai Kinerja	Penilaian Kinerja
					Lokal	Gobal		
<i>Plan</i>	0,471	<i>Reability</i>	1	PRE 1	0,536	0,252	85	21,4
				PRE 2	0,464	0,218	100	21,8
<i>Source</i>	0,273	<i>Reliability</i>	0,678	SRE 1	0,205	0,037	100	3,7
				SRE 2	0,095	0,017	87,5	1,5
				SRE 3	0,700	0,129	80	10,3
		<i>Responsiveness</i>	0,166	SRP 1	0,224	0,010	100	1
				SRP 2	0,776	0,035	100	3,5
		<i>Flexibility</i>	0,156	SFX 1	0,528	0,022	100	2,2
SFX 2	0,472			0,020	100	2		
<i>Make</i>	0,135	<i>Reliability</i>	0,821	MRE 1	0,863	0,095	80	7,7
				MRE 2	0,137	0,015	93	1,4
		<i>Responsiveness</i>	0,179	MRP 1	0,586	0,014	100	1,4
				MRP 2	0,414	0,010	100	0,1
<i>Delivery</i>	0,070	<i>Reliability</i>	0,464	DRE 1	0,224	0,007	66	0,5
				DRE 2	0,776	0,025	75	1,9
		<i>Responsiveness</i>	0,536	DRP 1	0,857	0,032	100	3,2
				DRP 2	0,143	0,005	100	0,5
<i>Return</i>	0,050	<i>Reliability</i>	0,145	RRE 1	0,477	0,003	100	0,3
				RRE 2	0,523	0,004	100	0,4
		<i>Responsiveness</i>	0,855	RRP 1	0,134	0,005	100	0,5
				RRP 2	0,866	0,037	100	4
<b>Total Penilaian Kinerja</b>								<b>89,3</b>

Simulasi Perhitungan Penilaian kinerja PRE 1 = Bobot Global x Nilai kinerja = 0,252 x 85 = 21,4

### Analisis Kuesioner Konstruk

Penyebaran kuesioner konstruk dilakukan untuk memperoleh kriteria, atribut, dan sub kriteria yang akan diteliti di Wiwanda Agrow sesuai dengan metode SCOR level 1-3. Kriteria, atribut, dan sub kriteria yang sudah disepakati bersama oleh pihak perusahaan disimpulkan menjadi sebuah kuesioner konstruk. Kuesioner tersebut dibagikan kepada responden yang ahli yaitu pihak perusahaan yang memiliki wewenang dalam pengambilan keputusan dan mengetahui proses rantai pasok dari hulu sampai hilir. Responden yang dipilih adalah Owner dan Kepala marketing perusahaan atau Wiwanda Agrow. Dalam proses pengisian kuesioner diharapkan responden memberikan saran dan data yang sesuai pengalaman masing masing. Penyebaran kuesioner dilakukan 2 tahapan supaya mendapatkan nilai yang relevan dari sisi teori dan aktual. Hasil kesepakatan kuesioner konstruk tersebut adalah 5 proses inti atau kriteria, 10 Atribut, dan 22 *key performance indikator*.

### Analisis Prioritas Kriteria dan Key Performance Indikator

Tabel di bawah dapat diketahui kriteria PLAN dengan nilai 0,471 yang memiliki nilai bobot global yang paling tinggi daripada 4 kriteria yang lain. Hal tersebut perusahaan lebih mementingkan sebuah Plan daripada kriteria yang lain. Berikut tabel prioritas dari kriteria yang dinilai. Pada proses atribut ada 10 proses yang dinilai, pada setiap atribut seperti *Plan* memiliki 1 atribut yaitu *reliability* sehingga otomatis menjadi paling penting dengan nilai bobot global 0,471. Untuk kriteria *source*, atribut *reliability* mejadi aribut terpenting daripada *responsiveness* dan *flexibility* dengan memiliki nila bobot 0,18. Untuk kriteria *make*, atribut terpenting yaitu *reliability* dengan nilai bobot 0,11. Untuk kriteria *delivery*, atribut terpenting yaitu *responsiveness* dengan memiliki nilai 0,04. Untuk kriteria *return*, atribut *responsiveness* menjadi paling penting dengan nilai bobot sama yaitu 0,42. Sedangkan pada proses sub

kriteria dari 19 sub kriteria yang dianggap paling penting oleh perusahaan adalah Perencanaan bibit stroberi ( PRE 1) , perencanaan inovasi pembuatan

titik kumpul wisatawan (PRE 2, Kehandalan karyawan dalam menghadapi wisatawan (SRE 3) dengan nilai bobot global 0,252 ,0,218, dan 0,129.

**Tabel 4.** Prioritas kriteria

No	Kriteria	Nilai
1	Plan	0,471
2	Make	0,273
3	Source	0,135
4	Delivery	0,070
5	Return	0,050

**Tabel 5.** Prioritas subkriteria

Indikator Kinerja (Level 3)	Bobot global
PRE 1	0,252
PRE 2	0,218
SRE 3	0,129
MRE 1	0,095
RRP 2	0,037
SRE 1	0,037
SRP 2	0,035
DRP 1	0,032
DRE 2	0,025
SFX 1	0,022
SFX 2	0,020
SRE 2	0,017
MRP 1	0,015
SRP 1	0,014
MRE 2	0,010
MRP 2	0,010
DRE 1	0,007
DRP 2	0,005
RRP 1	0,005
RRE 2	0,004
RRE 1	0,003

**Tabel 6.** Parameter nilai kinerja

Sistem Monitoring	Indikator Performansi
<40	Poor
40-50	Marginal
50-70	Average
70-90	Good
>90	Exellent

### Analisis Hasil Kinerja Rantai Pasok

Pada tabel 6 berisikan hasil kinerja perusahaan Wiwanda Agrow yang telah dihitung dengan software expert choice dan metode normalisasi. Nilai dari kinerja rantai pasok di Wiwanda Agrow sebesar 89,3. Nilai tersebut masuk terklasifikasikan *good* dengan indikator yang menjadi acuan teori normalisasi. Hasil kinerja rantai pasok Wiwanda sudah sangat baik. Nilai tersebut bisa didapatkan tergolong masih wajar karena usaha yang UMKM serta anggota dan kegiatan yang kurang banyak sehingga memudahkan manajemen dalam berkoordinasi satu sama lain. Terdapat proses yang memiliki nilai kinerja terendah adalah pada kriteria Return. Nilai terendah pada proses Return terdapat pada *key indicator performance* (RRE 1) tingkat penanganan keluhan konsumen RRE 1 dengan nilai 0,003. RRE 1 memiliki nilai paling rendah dikarenakan belum ada masalah yang serius dalam aspek tersebut sehingga tingkat kepentingan rendah. Sedangkan nilai kinerja tertinggi terdapat pada kriteria Plan dengan *key indicator performance* (PRE 1) perencanaan bibit stroberi dengan nilai 0,252. (PRE 1) memiliki nilai kinerja paling tinggi dikarenakan menjadi fokus utama Wiwanda Agrow untuk menjaga keberlanjutan buah yang tersedia dikebun sehingga tidak mengalami krisis buah saat wisatawan berkunjung ke Wiwanda Agrow.

### KESIMPULAN

Nilai kinerja Wiwanda Agrow secara keseluruhan yaitu 89.3 dan masuk dalam kategori *good*. Serta nilai terendah pada proses Return terdapat pada *key indicator performance* (RRE 1) tingkat penanganan keluhan konsumen RRE 1 dengan nilai 0,003. RRE 1 memiliki nilai paling rendah dikarenakan belum ada masalah yang serius dalam aspek tersebut sehingga tingkat kepentingan rendah. Sedangkan nilai kinerja tertinggi terdapat pada kriteria Plan dengan *key indicator performance* (PRE 1) perencanaan bibit stroberi dengan nilai 0,252. (PRE 1) memiliki nilai kinerja paling tinggi dikarenakan menjadi fokus utama Wiwanda Agrow untuk menjaga keberlanjutan buah yang tersedia dikebun sehingga tidak mengalami krisis buah saat wisatawan berkunjung ke Wiwanda Agrow.

### DAFTAR PUSTAKA

Areni, S. I. (2019). Klasifikasi Kematangan Stroberi Berbasis Segmentasi Warna dengan Metode HSV. *Jurnal Penelitian Enjiniring*, 23(2), 113–116.

Ashari, B. H. (2017). Analisis Deskriptif dan Tabulasi

Silang pada Universitas di Kota Surabaya ). *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 6(1), 17–21.

Darmanto, E. (2014). Penerapan Metode Ahp (Analythic Hierarchy Process) Untuk Menentukan Kualitas Gula Tumbu. *Simetris : Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 5(1), 75.

Darna, N. (2018). Memilih Metode Penelitian yang Tepat: Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 5(April).

Hastuti, S. W. D. (2020). Pengukuran Kinerja Supply Chain Management dengan Menggunakan Pendekatan Supply Chain Operation References (SCOR). *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 11(2), 119–129.

Irvan, M. (2011). *Implementasi Sistem Penilaian Kinerja Supply Chain pada Perusahaan Stamping*. Universitas Indonesia.

Kartika, T. (2021). Pengembangan Agrowisata Berbasis Masyarakat di Desa Lamajang Kabupaten Bandung. *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 2, 179–198.

Khatibah. (2011). Penelitian Kepustakaan. *Jurnal Iqra'*, 0(01), 36–39.

Lestari, I. (2019). Dampak Pemasaran Online Terhadap Perilaku Pembelian Konsumen Studi Kasus Mahasiswa Ekonomi Angkatan 2017 Universitas Tidar Magelang. *Jurnal Online Mahasiswa Manajemen*, 1(1).

Pongoh, M. (2016). Analisis Penerapan Manajemen Rantai Pasokan Pabrik Gula Aren Masarang. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(3), 695–704.

Pujawan, I. Nyoman, & Mahendrawathi. (2017). *Supply Chain Management* (Maya (ed.); 3rd ed.). ANDI Yogyakarta.

Rakasiswi, L. S. (2020). Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process untuk Pemilihan Siswa Terbaik. *Jurnal PROSISKO*, 7(1).

Sejati, V. A. (2019). Penelitian Observasi Partisipatif Bentuk Komunikasi Interkultural Pelajar Internasional Embassy English Brighton, United Kingdom. *SOSIAL : Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 20(1), 21–24.

Warman, D. A. (2021). *Strategi Pengembangan Agrowisata Sawah (Kasus: Desa Pematang Johar, Kecamatan Labuhan Deli, Kabupaten Deli Serdang)*. Univesitas Sumatra Utara.

Yanto, G. (2016). Analisa Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Mode ke Kampus dengan Analytical Hierarchi Process (Studi Kasus : Kampus STMIK Indonesia Padang). *JURNAL TEKNOLOGI INFORMASI & PENDIDIKAN*, 9(1), 1–12.