

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pada masa ini perkembangan perekonomian yang makin luas membuat persaingan di dunia bisnis menjadi sangat kuat. Hal itu yang mendasari setiap organisasi ataupun perusahaan yang telah berdiri baik dalam bidang jasa maupun manufaktur memiliki maksud dan tujuan tertentu yang harus dicapai, misalnya untuk mencapai tingkat penjualan tertentu, memperoleh laba yang besar, meningkatkan pangsa pasar, mempertahankan citra baik perusahaan dengan menjaga konsistensi dibidang tertentu, serta memberikan pelayanan yang optimal kepada pelanggan ataupun dengan mitra dan seterusnya. Seiring dengan meningkatnya variasi permintaan pelanggan, kemajuan teknologi dan informasi, persaingan di lingkungan global memaksa perusahaan untuk lebih memperhatikan manajemen rantai pasoknya. Untuk dapat mempertahankan kualitas dari hasil produksi, dipengaruhi dari bagus tidaknya bahan baku yang digunakan untuk diolah. Pemilihan bahan baku yang tepat merupakan salah satu kegiatan awal di dalam proses produksi yang akan menghasilkan hasil akhir yang diinginkan.

Manajemen kualitas merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang dan atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi. Sistem manajemen kualitas mendefinisikan bagaimana organisasi menerapkan praktek-praktek manajemen kualitas secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar. (Gaspersz, 2001, pp.10-11).

Dalam praktiknya yang dilakukan oleh perusahaan manufaktur atau perusahaan jasa adapun tujuan utamanya ataupun hasil akhir produksinya adalah menciptakan produk untuk dipasarkan ke konsumen dan memberikan kepuasan pada

pelanggan. Perusahaan manufaktur dan jasa akan selalu berusaha agar tetap dapat memberikan hasil produk yang selalu baik, menjaga konsistensi dari produk yang dihasilkan agar dapat menjaga citra perusahaan melalui produk tersebut, mencapai kepuasan pelanggan dan menjadi solusi utama dibidangnya. Untuk dapat mempertahankan hal tersebut tentu ada banyak faktor-faktor yang mempengaruhi dan harus di perhatikan oleh perusahaan, salah satu faktor penentunya yaitu dalam proses pengadaan bahan baku. Proses pengadaan bahan baku produksi tepatnya merupakan suatu kegiatan dari upaya sumber daya perusahaan dalam proses pengadaan bahan baku (mentah) untuk digunakan dalam suatu rangkaian produksi untuk dapat diolah menjadi barang setengah jadi maupun barang jadi, dalam hal ini berupa barang. Salah satu faktor kunci dalam kesuksesan manajemen rantai pasok adalah ketepatan dalam menentukan *supplier* bahan baku yang baik.

Memilih *supplier* merupakan kegiatan strategis, terutama apabila *supplier* tersebut akan memasok item kritis dan akan digunakan dalam jangka panjang sebagai *supplier* penting, kriteria pemilihan adalah salah satu hal penting dalam pemilihan *supplier* (Pujawan, 2010).

Pada saat melakukan kegiatan pengadaan, sering kali hanya memperhatikan beberapa aspek saja untuk memutuskan *supplier* terpilih pada aktivitas pemilihan pemasok/vendor. Hal ini disebabkan karena proses pemilihan pemasok menghabiskan banyak waktu dan sumber daya untuk mengumpulkan data dan melakukan analisis dengan cermat dari berbagai faktor positif dan negatif yang akan mempengaruhi seluruh alternatif keputusan (Avila dkk, 2012). Pemilihan vendor ini erat kaitannya dengan hasil akhir produksi perusahaan, karena bahan baku dari masing-masing vendor tentu memiliki kriteria yang berbeda-beda.

Aerofood ACS (Aerowisata Catering Service) merupakan perusahaan penyedia jasa katering penerbangan yang telah berkiprah selama kurang lebih 40 tahun di penerbangan Garuda Indonesia. Aerofood ACS selalu berusaha memberikan yang terbaik dalam menyajikan layanan premium melalui produk makanan dan minuman yang terbaik di kelasnya. Aerofood ACS memiliki kantor cabang yang tersebar di wilayah Jakarta, Denpasar, Surabaya, Medan, Balikpapan,

Yogyakarta, Bandung dan Lombok. Dalam menjalankan usahanya, Aerofood ACS mempekerjakan sekitar 5.500 ahli profesi yang terbaik di bidangnya dan melayani lebih dari 40 penerbangan komersil baik domestik maupun mancanegara. Dalam menjalankan bisnisnya Aerofood ACS sebagai penyedia jasa catering dengan layanan premium logistik tentunya selalu ingin memberikan kualitas layanan yang terbaik, baik itu dari pelayanannya, produk yang dihasilkan seperti makanan ringan maupun berat. Terutama makanan merupakan salah satu produk yang menjadi citra baik buruknya perusahaan catering, bagaimana mereka bisa menghasilkan produk yang baik jika pada proses sebelumnya saat menggunakan bahan baku tidak dilakukan pemilihan secara benar. Penyediaan bahan baku di Aerofood ACS tentu dibantu oleh adanya vendor yang bersedia untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan perusahaan, seperti halnya sayur, buah, daging, sembako dan 9 bahan pokok lainnya yang akan di olah menjadi makanan yang siap saji untuk maskapai ataupun dengan mitra perusahaan yang lain.

Pada proses pemilihan mitra *supplier* dalam hal ini sayur & buah, perusahaan biasanya akan membuka sistem tender secara skala Nasional atau publik dengan menyertakan beberapa kriteria yang diinginkan oleh perusahaan. Adapun kriteria *supplier* yang akan digunakan oleh perusahaan antara lain yaitu harga dan kualitas. Pada aspek harga, perusahaan memiliki batasan harga tertentu yang tentunya disesuaikan dengan anggaran perusahaan dan biasanya untuk setiap produk memiliki harga yang bervariasi. Sebelum itu biasanya pada bagian *Purchasing* akan melakukan survei pasar terlebih dahulu kemudian menentukan harga sesuai dengan anggaran. Pada aspek kualitas, kriteria sayur & buah harus dalam kondisi yang segar, berstandar grade A, tidak busuk, ukuran untuk beberapa barang tertentu, tidak terdapat bagian tubuh dari buah yang ternoda atau berubah warna, dalam kondisi bersih artinya bebas dari tanah atau kotoran dan lain sebagainya. Selanjutnya setelah mendapatkan beberapa *supplier* yang sudah memenuhi kriteria, hal pertama yang dilakukan oleh bagian pembelian adalah menjumlahkan total harga penawaran dari pemasok untuk menentukan pemasok utama. Total harga dengan penawaran terendah akan dipilih sebagai pemasok. Jumlah pemasok yang ditentukan untuk digunakan

oleh perusahaan minimal 3 pemasok, karena untukantisipasi jika terjadi lonjakan kebutuhan yang meningkat atau pemasok tidak dapat memenuhi kebutuhan dari perusahaan.

Dalam praktiknya, Aerofood ACS Lombok menentukan pemasok utamanya berdasarkan harga dan kualitas saja. Secara keseluruhan menurut perusahaan itu sudah cukup untuk menyeleksi beberapa *supplier* yang akan digunakan. Seperti yang di katakan oleh Manajer Purchasing bahwa, pemilihan *supplier* hanya berdasarkan harga dan kualitas, dan itu sudah cukup baik karena tidak ada permasalahan di situ. Akan tetapi pada kegiatan bisnisnya sering terjadi permasalahan seperti kekurangan barang dan kualitas barang yang kurang baik. Seperti pada tabel dibawah yang menunjukkan jumlah kekurangan barang keseluruhan berdasarkan berat dengan satuan Kilo Gram (KG) dalam rentang waktu persatu bulan dimulai dari 3 tahun terakhir 2019.

Tabel 1. 1 Jumlah Pemesanan & Kedatangan

BULAN	NAMA SUPPLIER	JUMLAH JENIS ITEM	TOTAL ORDER (KG)	TOTAL KEDATANGAN (KG)	TOTAL KEKURANGAN (KG)
OKTOBER 2019	RIZKY LESTARI	47 JENIS SAYUR&BUAH	1865.5	1842.5	-23
	JAYA ABADI	56 JENIS SAYUR BUAH	1281.25	1252.25	-29
	HANNA SUPPLIER	32 JENIS SAYUR &BUAH	681.75	671.75	-10
2019 NOVEMBER	RIZKY LESTARI	48 JENIS SAYUR&BUAH	1899	1889	-10
	JAYA ABADI	49 JENIS SAYUR BUAH	1094.5	1088	-6.5
	HANNA SUPPLIER	JENIS SAYUR &BUAH	666.75	656.75	-10
2019 DESEMBER	RIZKY LESTARI	48 JENIS SAYUR&BUAH	1329.5	1318.5	-11
	JAYA ABADI	49 JENIS SAYUR BUAH	917.75	910.75	-7
	HANNA SUPPLIER	JENIS SAYUR &BUAH	692.75	701	8.25

Dari tabel 1.1 diatas menunjukkan jumlah pemesanan dengan kedatangan bahan baku sayur buah dari 3 *supplier* terpilih yaitu Jaya Abadi, Rizky Lestari dan Hanna Supplier, dan ditemukan dalam satu bulannya terdapat kekurangan dari segi berat atau jumlah untuk setiap barang dari setiap pemasok. Hal ini terjadi karena ada beberapa barang yang total beratnya tidak bisa di bulatkan sesuai pemesanan karena bentuk dari produk itu sendiri, contohnya buah pepaya, semangka dll. Ada juga karena pemesanan dari perusahaan yang cenderung sedikit menyebabkan *supplier* lalai memenuhi barang tersebut, padahal perusahaan memilih pemasok untuk memenuhi barang tersebut karena penawaran harga yang lebih murah dari pemasok yang lain, akan tetapi tidak dapat dipenuhi. Sehingga perusahaan harus memesan dari *supplier* yang berbeda dengan harga yang lebih mahal.

Oleh karena itu perlu adanya evaluasi pemilihan *supplier* oleh perusahaan secara meluas dengan tidak hanya terpaku pada harga dari penawaran setiap *supplier* atau harga kontrak tiap *supplier*.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Apa saja kriteria yang dapat digunakan dalam menentukan *supplier* sayur & buah di Aerofood ACS Lombok?
2. Bagaimana menentukan nilai indikator/kriteria dalam pemilihan *supplier* sayur & buah di Aerofood ACS Lombok?
3. Bagaimana hasil evaluasi *supplier* yang baik di Aerofood ACS Lombok sesuai dengan kriteria yang ditetapkan?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kriteria yang dapat digunakan dalam menentukan *supplier* sayur & buah di Aerofood ACS Lombok.
2. Mampu menilai indikator/kriteria dalam pemilihan *supplier* sayur & buah di Aerofood ACS Lombok.

3. Mengetahui hasil evaluasi *supplier* yang baik di Aerofood ACS Lombok sesuai dengan kriteria yang ditetapkan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

##### **1.4.1 Keilmuan**

Secara keilmuan penelitian diharapkan dapat menambah wawasan serta pengetahuan mengenai perbaikan dalam evaluasi pemilihan *supplier* serta dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan topik penelitian ini.

##### **1.4.2 Praktis**

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat untuk :

###### a. Bagi Penulis

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis sebagai ilmu yang didapat selama melaksanakan perkuliahan dan menyelesaikan penelitian. Penelitian ini menjadi tambahan wawasan penulis dalam praktek dilapangan.

###### b. Bagi perusahaan

Semoga dapat dijadikan saran serta masukan dalam pengambilan keputusan pemilihan *supplier* dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan.

#### **1.5 Batasan Penelitian**

Supaya penelitian ini tidak melebar ke objek ataupun masalah yang lain, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian dilakukan di Aerofood ACS Lombok
2. Penelitian mengambil objek pemasok sayur&buah

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian Tugas Akhir ini sebagai berikut:

##### **1. BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab I menjelaskan mengenai latar belakang dilakukan penelitian, merumuskan masalah, menentukan tujuan penelitian, manfaat penelitian, membatasi penelitian dan sistematikan penulisan dalam penelitian.

## **2. BAB II STUDI PUSTAKA**

Pada bab II menjelaskan mengenai landasan teori ataupun studi literatur dari berbagai sumber yang akan digunakan sebagai panduan dalam menyelesaikan permasalahan dalam penelitian ini.

## **3. BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Pada bab III menjelaskan mengenai alur ataupun tahapan-tahapan yang dilakukan dalam proses penelitian.

## **4. BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab IV menjelaskan mengenai pengumpulan data dan hasil pengolahan yang didapat dari penyelesaian masalah penelitian dengan menjawab tujuan dari penelitian.

## **5. BAB V ANALISIS**

Pada bab V menjelaskan lebih lanjut mengenai hasil yang diperoleh dari hasil pengolahan data pada bab sebelumnya.

## **6. BAB VI PENUTUP**

Pada bab VI menjelaskan mengenai kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian dalam menjawab tujuan serta saran untuk penelitian berikutnya yang terkait.

## **7. DAFTAR PUSTAKA**

Pada bagian daftar pustaka berisi mengenai referensi terkait dari berbagai sumber yang digunakan sebagai pendukung dalam penelitian.