

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Usaha setiap manajemen perusahaan dalam mempertahankan eksistensi perusahaan adalah dengan meningkatkan mutu pada pelayanan dan kepuasan pelanggan. Maka setiap pemimpin perusahaan dituntut agar mampu membuat keputusan – keputusan yang baik dan benar secara efektif dan efisien. Terutama pada nilai yang menjadi prioritas untuk menghasilkan tujuan perusahaan, salah satunya adalah *customer oriented* yaitu kepuasan pelanggan adalah yang utama. Supaya dapat tetap memiliki daya saing yang kompetitif, banyak strategi yang diterapkan para *stake holder* perusahaan dalam usaha memperbaiki dan mempertahankan kinerja perusahaannya. Salah satu bidang yang menjadi perhatian penting perusahaan dalam upaya bersaing dengan perusahaan lainnya adalah memaksimalkan *supply chain*. Persaingan yang sengit dalam pasar global sekarang ini, dan meningkatnya harapan pelanggan telah memaksa perusahaan – perusahaan bisnis untuk menginvestasikan dan memusatkan perhatian mereka pada *supply chain* (Noviani, Lasalewo dan Lahay, 2021).

Seiring dengan capaian yang diperoleh maka diperlukan konsistensi dalam mempertahankan reliabilitas dan kapasitas perusahaan. PT IDCOMMERCE SERVICE SOLUTION (PT IDCSS) merupakan perusahaan *fulfillment* yang menyediakan kapasitas penyimpanan serta layanan penjualan aneka produk untuk keperluan usaha ritel maupun usaha perorangan. Melalui pengelolaan dan mengadaptasi sistem penjualan produk secara *online* maupun *offline*,

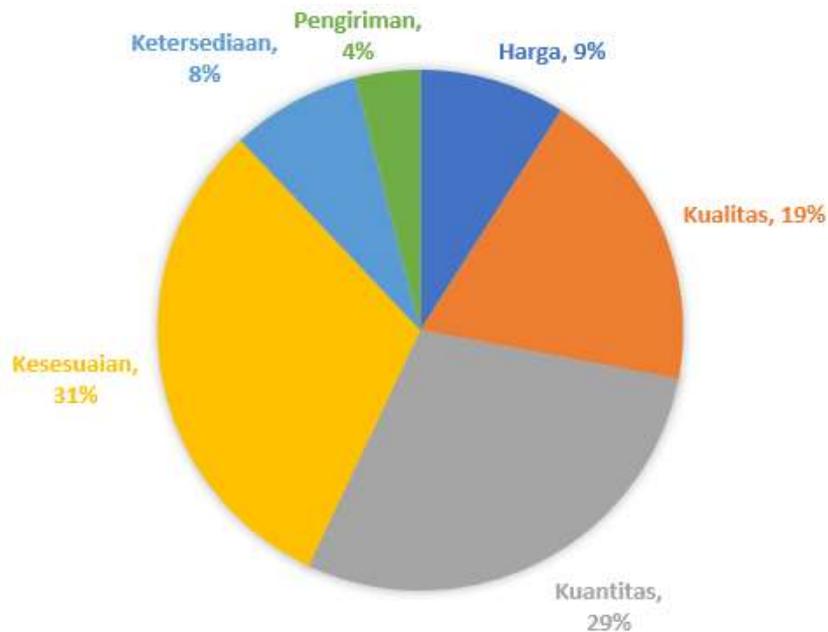
mempengaruhi *output* minat pasar yang tinggi pada produk tertentu. Dengan tingginya penjualan pada produk tertentu maka perusahaan membutuhkan *supplier* - *supplier* berkompeten untuk mengakomodasi kelancaran dan ketersediaan produk yang diperlukan.

Pemasok (*supplier*) termasuk perusahaan yang bermitra dan memiliki peran penting untuk memastikan pemenuhan bahan baku produk yang sesuai kebutuhan perusahaan lain dalam proses produksinya. Pemasok yang tepat sangat penting dalam meningkatkan daya saing perusahaan untuk segera bereaksi terhadap kebutuhan pasar dan proses inovasi. (Kalsum Harahap & Sirait, 2021)

Salah satu produk unggulan dalam bagian pembelian dan penjualan di PT IDCSS adalah produk tanaman hias buatan (*Artificial Plant*). Dengan beragamnya produk tanaman hias buatan sering ditemukan banyak ketidaksesuaian dan kesalahan dalam pengiriman, kualitas maupun kuantitas produk pesanan. Dari sejumlah kasus yang sering ditemui pada bagian penerimaan bahwa produk yang diterima tidak sesuai dengan manifest dan katalog pesanan produk yang mengakibatkan perbedaan persepsi setiap karyawan. Terutama untuk kualitas kesesuaian produk seperti perbedaan warna produk, ukuran produk, bentuk produk, kelengkapan bagian produk, jumlah produk dan jadwal pengiriman yang mundur.

Produk tanaman hias buatan (*Artificial Plant*) di pasok oleh perusahaan lain sebagai *supplier* yang telah terikat kerja sama untuk beberapa periode. Perusahaan memiliki 5 *supplier* utama untuk produk tanaman hias buatan (*Artificial Plant*) yang kesemuanya adalah *supplier* berasal dari luar negeri.

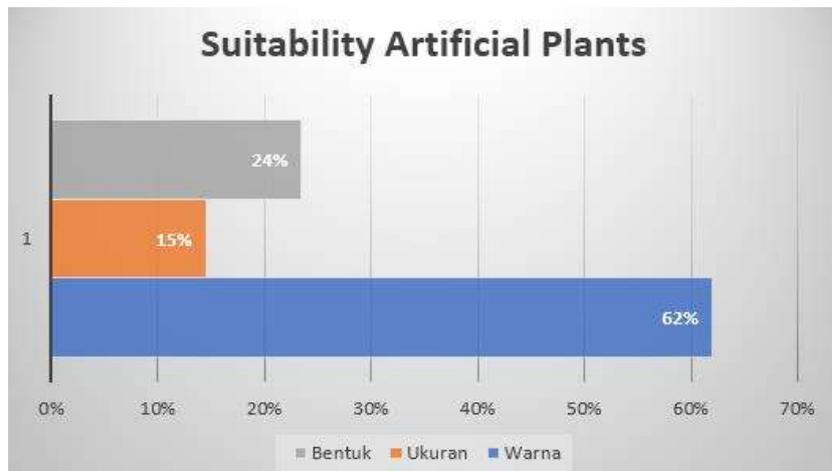
Dikutip dari rangkuman data bagian pengadaan produk selama 6 bulan terakhir pada tahun 2022 adalah sebagai berikut:



(Sumber: PT IDCommerce Service Solution, 2022)

Gambar 1.1. Performa Supplier Jul - Dec 2022

Dari grafik diatas menunjukkan bahwa rasio kesesuaian mencapai 31% menduduki tingkat kasus tertinggi disusul rasio kuantitas barang yang menduduki kasus kedua dari masalah pemasok mencapai 29%. Kesesuaian yang masuk dalam katagori adalah perbedaan antara produk dalam katalog dan produk asli, diantaranya yaitu kesesuaian warna, kesesuaian pada bentuk asli serta kesesuaian antara spesifikasi ukuran. Akibatnya diperlukan waktu tambahan untuk menyampaikan masalah temuan bagian penerimaan kepada bagian pengadaan agar informasi tersebut dapat dikonfirmasi kepada supplier.



(Sumber: Divisi Inbound PT IDCSS, 2022)

Gambar 1.2. Presentase ketidaksesuaian produk tanaman buatan

Grafik diatas adalah presentase ketidaksesuaian produk yang diterima selama periode tahun 2022. Pengadaan produk dilakukan oleh bagian pengadaan dan pembelian berdasarkan pada indeks permintaan dari customer di bagian penjualan. Adapun beberapa perusahaan yang telah bekerja sama dalam pemenuhan dan penyaluran produk sebagai *supplier* diantaranya adalah FYG, YOH, MIS, SAM dan CIL. Nama – nama supplier di singkat demi menjaga kerahasiaan perusahaan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti melakukan penelitian dengan judul yaitu “ANALISIS PENILAIAN KINERJA SUPPLIER PADA PT IDCOMMERCE SERVICE SOLUTION”.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan maka peneliti dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Sering ditemukan perbedaan antara produk fisik yang diterima dengan katalog produk, baik perbedaan secara bentuk produk, warna produk,

ukuran produk serta kelengkapan bagian – bagian produk.

2. Kurang terpenuhinya penyaluran produk pesanan sesuai dengan kesepakatan diantaranya seperti kesalahan pengiriman produk, jumlah produk yang kurang, kemasan yang mudah rusak dan waktu pengiriman yang mundur dari jadwal..
3. Bagian pengadaan barang sering dihadapkan pada situasi kesulitan dalam mendapatkan layanan dari supplier baik dalam masalah konsistensi pembiayaan maupun dalam jaminan purna jual produk.

1.3.Batasan Masalah

Demi mempersempit ruang lingkup penelitian agar tidak terlalu meluas, maka diberi batasan – batasan supaya mempermudah pemahaman permasalahan yang akan dibahas yaitu :

1. Penelitian dan pengambilan data dilakukan pada bagian pengadaan serta bagian penerimaan dan produksi (*sub-assy*) dengan responden tertentu.
2. Penelitian dilakukan pada penilaian kinerja supplier dalam pemenuhan produk tanaman hias buatan (*artificial plant*) pada PT IDCSS.
3. Penelitian ini menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).

1.4.Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah, peneliti merumuskan permasalahan yaitu:

1. Apa faktor utama yang berpengaruh terhadap kinerja supplier dalam pemenuhan kebutuhan produk *artificial plant* untuk perusahaan.
2. Elemen apa saja yang dapat dipertimbangkan dalam penilaian kinerja supplier secara berurutan pada prioritas menyeluruh (*global priority*).

3. Berapa nilai bobot yang didapatkan untuk masing – masing supplier pada setiap kriteria utama.
4. Bagaimana mengetahui supplier yang memiliki nilai bobot tertinggi dalam pemenuhan produk *artificial plant* sehingga menjadi supplier yang memiliki kinerja terbaik.

1.5.Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini memiliki tujuan yang ingin dicapai diantaranya:

1. Untuk mengetahui faktor utama yang penting terhadap penilaian kinerja supplier dalam pemenuhan produk *artificial plant* pada perusahaan.
2. Untuk mengetahui elemen apa saja yang dapat dipertimbangkan dalam penilaian kinerja supplier secara berurutan dalam prioritas menyeluruh (*global priority*).
3. Untuk mendapatkan nilai bobot masing – masing supplier didalam setiap faktor / kriteria utama.
4. Untuk mengetahui supplier mana yang memiliki nilai bobot tertinggi dalam pemenuhan produk *artificial plant* sehingga menjadi supplier dengan kinerja terbaik untuk perusahaan.

1.6.Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diambil dari penelitian ini sebagai berikut:

1.6.1. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a) Mengembangkan dan menerapkan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP).
- b) Pengembangan konsep optimasi manufaktur dan manajemen industri.

1.6.2. Manfaat Praktis

- a) Bagi Objek Penelitian

Manfaat bagi objek penelitian yaitu memberikan gambaran dan solusi terhadap opsi masalah penilaian kinerja *supplier* agar pengadaan produk kedepan dapat dimaksimalkan perusahaan.

- b) Bagi Universitas Putera Batam

Sebagai bahan tambahan referensi karya ilmiah prodi Teknik industri dengan harapan agar dapat membantu peneliti lain dan untuk melengkapi koleksi karya ilmiah dalam perpustakaan.