

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Di Indonesia usaha dibidang kuliner sangat diminati dan berkembang cukup pesat. Menurut Priyono (2009), usaha kuliner merupakan usaha yang cukup menjanjikan karena untuk mendirikan usaha ini tidak memerlukan banyak modal dan pangsa pasarnya besar. Hal tersebut mendorong banyak orang untuk memulai bisnis dibidang kuliner.

Peluang usaha dibidang kuliner khususnya roti belakangan ini cukup diminati dan berkembang. Perkembangan usaha roti sangat cepat dan semakin banyak variasi. Roti sudah menjadi bagian dari gaya hidup sebagian besar masyarakat di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya toko roti dan industri dengan skala besar, menengah serta kecil yang dibuka. Banyaknya usaha sejenis yang dibuka membuat persaingan semakin ketat.

Persaingan yang ketat juga terjadi di Madiun. Persaingan bertambah ketat dengan adanya beberapa toko roti yang baru dibuka. Di Madiun ada roti yang terkenal yaitu roti Bluder Cokro Madiun. Beberapa toko roti yang sudah lama berdiri serta beberapa toko roti yang baru saja dibuka menawarkan roti Bluder sebagai variasi roti yang baru di toko mereka. Roti Bluder digunakan untuk menarik konsumen baru.

Menurut Levitt dalam Tjiptono (2008) syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan konsumen. Salah satu kunci utama memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan pada konsumen. Kepuasan konsumen diartikan sebagai evaluasi yang dilakukan oleh konsumen untuk menilai suatu produk dengan cara membandingkan antara harapan dan kinerja produk. Akibat yang timbul dari ketidakmampuan perusahaan dalam memenuhi permintaan konsumen adalah menurunnya kepuasan konsumen.

Menurunnya kepuasan konsumen membawa dampak yang merugikan bagi perusahaan seperti rekomendasi dari mulut ke mulut yang buruk sehingga dapat menurunkan citra perusahaan, dapat menyebabkan menurunnya loyalitas pelanggan sehingga pelanggan beralih ke pesaing. Apabila tidak segera ditangani maka dalam jangka panjang profit perusahaan akan menurun karena pelanggan sudah beralih ke pesaing. Sebelum terjadi kerugian jangka panjang perlu diupayakan langkah-langkah untuk mempertahankan kepuasan konsumen.

Menurut Tjiptono (2008) pelanggan yang puas dapat memberikan beberapa manfaat seperti terciptanya hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Malthose, Oakley, Caldera, Iacobucci (2003) menambahkan bahwa kepuasan pelanggan terbukti meningkatkan profitabilitas dimasa yang akan datang dan peningkatan jumlah pelanggan yang bersedia membayar dengan harga yang lebih tinggi.

Perusahaan roti Bluder Cokro Madiun dirintis pada tahun 1992. Pada awal dirintis perusahaan roti Bluder Cokro mengalami permasalahan dalam memasarkan produknya. Saat itu permasalahan yang dihadapi perusahaan roti Bluder Cokro adalah belum banyak orang yang mengetahui roti Bluder Cokro karena belum banyak orang yang mengetahui nama dan rasa dari roti Bluder Cokro. Permasalahan yang saat ini dialami oleh perusahaan roti Bluder Cokro adalah ketidakmampuan perusahaan dalam memenuhi semua permintaan roti. Permasalahan pada perusahaan roti Bluder Cokro dimana perusahaan ini tidak dapat memenuhi permintaan roti dari pelanggan terjadi karena proses produksi roti yang masih tradisional. Proses produksi yang masih tradisional menyebabkan jumlah roti yang diproduksi masih terbatas. Permasalahan dalam proses produksi akan bertambah parah apabila bahan baku untuk membuat roti sampai menipis bahkan sampai habis. Saat ini dalam sehari perusahaan roti Bluder Cokro mampu memproduksi sekitar 1.980 biji roti. Sedangkan jumlah permintaan roti Bluder dapat mencapai 2.300 biji roti. Jumlah permintaan roti Bluder Cokro akan bertambah pada akhir pekan. Agar proses pemasaran dapat berjalan dengan lancar serta dapat mempertahankan bahkan meningkatkan kepuasan konsumen maka perusahaan roti Bluder Cokro Madiun memerlukan *Supply Chain Management* untuk membantu menguraikan masalah yang terjadi.

Dalam *Supply Chain Management* terdapat informasi, materi, dan jasa, mulai dari bahan baku yang dipasok melalui pabrik, gudang sampai ke pelanggan. Untuk mengetahui penyebab perusahaan tidak dapat memenuhi permintaan pelanggan maka dapat ditelusuri dengan cara menelusuri permasalahan dimulai

dari konsumen akhir, agen yang menjual roti Bluder Cokro, Proses produksi, *supplier* bahan baku sampai pada bahan baku (*material*).

Dalam perusahaan Roti Bluder Cokro Madiun pemilihan *supplier* yang tepat menjadi penting supaya proses produksi tidak terganggu dan menjaga ketersediaan roti di pasaran. Ketersediaan roti dari hasil produksi yang beredar di pasaran akan memudahkan konsumen dalam melakukan kontinuitas pembelian, meningkatkan pembelian, serta peluang untuk menjangkau pasar yang lebih luas.

Proses seleksi dan evaluasi terhadap kinerja *supplier* dilakukan oleh perusahaan roti Bluder Cokro Madiun. Selama ini proses evaluasi dan seleksi yang dilakukan hanya berdasarkan dari sisi harga yang ditawarkan oleh *supplier*. Hal ini menjadi kurang tepat jika ditinjau dari ketersediaan *supplier* yang tidak hanya menekankan pada masalah harga saja, tetapi juga kualifikasi lain yang harus dipenuhi oleh *supplier*.

Dalam melakukan seleksi dan evaluasi *supplier* secara teoritis ada dua metode utama yang digunakan untuk menyeleksi *supplier* ada dua yaitu *Analytical Hierarchy Proses* (AHP) dan *Analytical Network Process* (ANP). AHP dikembangkan oleh Tomas L. Saaty untuk mengorganisasikan informasi dan *judgement* dalam memilih alternatif. Pada metode AHP terdapat beberapa tingkatan untuk mengambil keputusan. Metode AHP tidak dapat menjelaskan keterkaitan diantara faktor pengambil keputusan. Metode ANP dikembangkan oleh Saaty untuk menjelaskan keterkaitan diantara faktor pengambilan keputusan. Melakukan seleksi dan evaluasi dengan menggunakan ANP memerlukan waktu yang lama karena untuk menentukan keterkaitan diantara faktor pengambil

keputusan tidaklah mudah. Teng dan Jaramillo (2005) mengembangkan model evaluasi *supplier* dengan metode AHP.

Uraian diatas menunjukkan pentingnya *Supply Chain Management* (SCM) dalam sebuah bisnis. Pemilihan dan evaluasi *supplier* bahan baku yang tepat dalam bisnis sebuah perusahaan mendorong penulis untuk melakukan penelitian tentang usaha untuk mempertahankan kepuasan konsumen melalui seleksi dan evaluasi *supplier* bahan baku pada perusahaan roti Bluder Cokro Madiun.

1.2 Rumusan Masalah

Agar suatu perusahaan dapat sukses dalam persaingan maka dapat ditempuh dengan cara memberikan nilai dan kepuasan pelanggan. Pelanggan yang puas dapat memberikan beberapa manfaat seperti terciptanya hubungan yang harmonis antara perusahaan dan pelanggan, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan serta membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan roti Bluder Cokro saat ini adalah dimana perusahaan ini tidak dapat memenuhi permintaan roti dari pelanggan. Pelanggan yang tidak mendapatkan roti tingkat kepuasannya akan menurun. Hal tersebut terjadi karena proses produksi roti yang masih tradisional. Proses produksi akan semakin terhambat apabila bahan baku pembuatan roti sampai menipis bahkan habis. Stok bahan baku harus tetap berada pada batas aman agar tidak mengganggu proses produksi. Pemilihan *supplier* bahan baku pembuatan roti yang tepat sangat penting. Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah :

- a. Faktor apa saja yang perlu dipertimbangkan dalam melakukan seleksi terhadap *supplier* bahan baku roti pada perusahaan roti Bluder Cokro Madiun?
- b. *Supplier* bahan baku roti manakah yang sebaiknya dipilih berdasarkan evaluasi untuk kategori setiap produk?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang sudah dibahas diatas maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Menyebutkan faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam pemilihan *supplier* bahan baku roti pada perusahaan roti Bluder Cokro Madiun.
- b. Mengetahui *supplier* bahan baku roti yang harus dipilih pada setiap kategori produk.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi kalangan akademik dan praktisi bisnis serta pengusaha. Manfaat yang diharapkan dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Bagi Kalangan Akademik

Penelitian ini dapat digunakan sebagai pembanding atau sebagai sumber literatur yang dapat memberikan informasi tambahan bagi peneliti lain yang ingin mengembangkan penelitian mengenai *supply chain* dan

aplikasinya dalam usaha yang bergerak dibidang bisnis kuliner khususnya roti.

b. Bagi Praktisi Bisnis dan Pengusaha

Penelitian ini dapat digunakan sebagai pembanding atau sebagai sumber literatur yang dapat memberikan informasi tambahan bagi praktisi bisnis dalam mempertahankan kepuasan konsumen melalui seleksi dan evaluasi terhadap *supplier* perusahaan.

1.5 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian bertujuan untuk membatasi lingkup penelitian agar masalah yang dibahas tidak melebar dan tetap fokus. Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Evaluasi pemilihan *supplier* perusahaan dalam penelitian ini dibatasi untuk *supplier* lima bahan baku utama yang digunakan perusahaan roti Bluder Cokro Madiun yaitu: tepung terigu, margarin, *butter*, keju dan *yeast*.
- b. Evaluasi *supplier* dilakukan dengan menggunakan model *Analytical Hierarchy Process* (AHP) yang dikembangkan oleh Teng dan Jaramillo (2005).

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan bertujuan untuk memberi gambaran mengenai laporan hasil penelitian secara keseluruhan. Sistematika penulisan penelitian sebagai berikut:

Bab I : Pendahuluan

Bab pertama berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, dan batasan masalah, keaslian tugas akhir, tujuan dan manfaat dari penelitian serta sistematika penulisan tugas akhir

Bab II : Tinjauan Pustaka

Bab kedua berisi tentang teori-teori yang menjadi landasan dari masalah yang dibahas, juga hal lain yang berkaitan dan dapat dijadikan dasar teori untuk menjawab permasalahan yang menjadi topik tugas akhir.

Bab III : Metodologi Penelitian

Bab ketiga berisi tentang pendahuluan, data dan sumber data, lokasi penelitian, metode pengumpulan data, metode analisis data, kriteria penilaian, prosedur penelitian dan *Interview Protocol*.

Bab IV : Profil Perusahaan

Bab keempat berisi tentang sejarah perusahaan, Pemasaran Roti Bluder Cokro Madiun, Bahan Baku Produksi, kondisi persaingan bisnis, dan permasalahan dalam roti Bluder Cokro Madiun.

Bab V : Analisis Data dan Pembahasan

Bab kelima berisi tentang analisis mengenai lima faktor utama yang dipergunakan untuk memilih *supplier* bahan baku pembuatan roti berdasarkan hasil dari wawancara yang telah dilakukan dan menyajikan hasil dari pembobotan yang didapatkan.

Bab VI : Kesimpulan dan Saran

Bab keenam berisi tentang kesimpulan dari hasil analisis. Saran memuat ide untuk perbaikan dari penelitian yang telah dilakukan dan juga topik-topik yang dapat dijadikan sebagai bahan penelitian lanjutan bagi peneliti lainnya.