

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ketatnya persaingan pasar dalam era globalisasi sekarang ini mendorong perusahaan untuk menyadari pentingnya sebuah sistem yang mengatur rantai pemasok. Fungsional aktivitas seperti pengadaan, produksi, pemasaran, dan transportasi sudah melewati batas-batas fungsional perusahaan. Interaksi dan perubahan hubungan antara penjual dan pembeli meningkat, sehingga menjadi penting bagi perusahaan untuk memperkuat koordinasi dengan anggota rantai pasokan (Ballou et al,2000).

Kesadaran terhadap pentingnya peran semua pihak dalam menciptakan produk yang murah, berkualitas, dan cepat telah mendorong lahirnya konsep *system supply chain management* (Pujawan,2005 ; Zabidi,2001). Sistem *supply chain management* (SCM) adalah bagian dari manajemen operasional (Heizer and Reinder,2004). Frohlich & Westbrook dalam Magdalena (2008) menemukan bahwa *supply integration* meningkatkan kinerja operasional dalam *delivery time* dan *transaction cost* yang berarti juga menjamin kualitas produk yang dihasilkan akan lebih unggul. Sakun Boon-itt dari Thailand (2010) menemukan hasil penelitian bahwa terdapat pengaruh positif antara penerapan SCM terhadap kualitas produk dan inovasi.

Supply chain merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kinerja perusahaan untuk mencapai tujuannya dalam memenangkan persaingan serta meningkatkan *costumer service* (Waluyo,2006). Konsep *supplay chain* merupakan konsep baru dalam melihat persoalan logistik, konsep lama melihat logistik lebih sebagai persoalan intern masing-masing perusahaan dan pemecahannya dititik beratkan pada pemecahan secara intern di perusahaan masing-masing (waluyo,2006).

Masalah logistik kini dilihat sebagai masalah yang lebih khas yang terbentang sangat panjang sejak dari bahan dasar sampai barang jadi yang dipakai

konsumen akhir, yang merupakan mata rantai penyediaan barang (Beamon,1998). *Supply chain* dapat juga dikatakan sebagai *logistic network*, dan terdapat 3 macam aliran dalam SCM ini. Pertama adalah aliran barang yang mengalir dari hulu (*upstream*) ke hilir (*downstream*), kedua adalah aliran uang dan sejenisnya yang mengalir dari hilir ke hulu. Ketiga adalah aliran informasi yang terjadi dari hulu ke hilir ataupun sebaliknya (pujawan,2005). SCM merupakan suatu sistem yang berfungsi untuk mengatur kegiatan yang berhubungan dengan perencanaan, koordinasi, pengendalian bahan baku, suku cadang, dan barang jadi dari pemasok hingga kepada pelanggan (Stevens,2009).

Era globalisasi menyajikan kenyataan baru yang ditandai oleh pasar tanpa batas negara, revolusi teknologi komunikasi, revolusi teknologi informasi dan adanya diskriminasi yang dilakukan oleh konsumen terhadap produk, konsumen tidak tergerak dengan himbauan untuk selalu membeli dan menggunakan produk dalam negeri dengan alasan patriotik, akan tetapi konsumen akan mencari kualitas terbaik dalam memilih produk. Dari segi linguistik kualitas berasal dari bahasa latin *quails* yang berarti sebagai mana kenyataan. Definisi kualitas secara internasional (BS EN ISO 9000:2000) adalah tingkat yang menunjukkan serangkaian karakteristik yang melekat dan memenuhi ukuran tertentu (Dale, 2003:4).

Kualitas produk dapat diartikan sebagai kesesuaian atau kepuasan konsumen atas suatu produk. Kepuasan tersebut mencakup kualitas produk (*quality of product*),biaya (*quality of cost*),penyampaian atau pengiriman (*quality of delivery*),keselamatan (*quality of safety*). Kualitas merupakan faktor dasar yang mempengaruhi pilihan konsumen untuk berbagai jenis produk dan jasa yang berkembang pesat dewasa ini, kualitas telah menjadi bagian kekuatan yang penting yang membuahkan keberhasilan (Tjiptono.F & Diana.A,2001)

Persoalan yang dihadapi jika suatu perusahaan tidak menggunakan suatu sistem yang terpadu maka bisa jadi kerugian yang sangat besar akan muncul secara berurutan dan bergantian, oleh sebab itu maka pemanfaatan sebuah sistem terpadu seperti sistem *supply chain management* (SCM) menjadi penting. Kenyataan yang terjadi sekarang ini di Indonesia walaupun pada hakekatnya

setiap perusahaan memiliki metode atau pendekatan tersendiri dalam mengelola *supply chain* yang berujung pada terjaminnya kualitas produk yang baik, tapi masih saja terdapat kegagalan penerapan SCM yang disebabkan dua masalah yaitu : (1) Belum adanya kolaborasi, integrasi, dan koordinasi terhadap SCM suatu perusahaan (Zabidi,2007). (2) Belum tercapainya tingkat persaingan, tuntutan konsumen, dan khususnya dukungan *e-business* teknologi (said,2006). Permasalahan paling sentral adalah fokus pada kualitas produk kebutuhan akan perubahan dan perbaikan bagi para pelaku bisnis di Indonesia terhadap jaminan kualitas dari produk yang dihasilkan (Zulian Yamit:2010).

Fenomena yang terjadi saat ini mengenai kualitas produk di Indonesia menunjukkan bahwa masih banyak kasus yang terjadi seperti pengaduan masyarakat terhadap produk otomotif yang terus meningkat karena cacat produk, spesifikasi yang tidak sesuai dan pelayanan yang buruk. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) menyatakan keluhan para konsumen untuk produk otomotif bertambah di tahun 2011 sebanyak 17 aduan dari 11 aduan di tahun sebelumnya. Secara keseluruhan jumlah laporan di tahun 2011 mencapai 525 aduan. Keluhan terhadap masalah otomotif, menempati posisi tujuh dari 10 peringkat aduan konsumen terhadap komoditas yang digunakan (sumber: <http://www.fajar.co.id/read-20120507130049-aduan-produk-otomotif-kian-meningkat>). Kemudian kasus Nestle pada tahun 2008 yang dikecam karena memproduksi susu formula bayi yang mengandung bakteri E. Sakazakii, khususnya untuk produk susu formula yang dipasarkan dinegara berkembang termasuk Indonesia (sumber:<http://produkjelek.wordpress.com/2008/02/27/nama-produk-susu-formula-yang-tercemar-bakteri-telah-diketahui>).

Kasus lain yang juga terjadi adalah berdasarkan Penelitian Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) terhadap air minum dalam kemasan gelas, yang diproduksi oleh 21 perusahaan, menghasilkan temuan bahwa AMDK (Air Minum Dalam Kemasan) gelas yang tidak layak minum. Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) sepanjang tahun 2007 juga menemukan 27 merek kosmetik yang mengandung bahan berbahaya dan zat pewarna yang dilarang digunakan untuk kosmetik yaitu Merkuri (Hg), Asam Retinoat, zat warna

Rhodamin (warna merah K.10 dan merah K.3). Selain itu kasus yang menimpa Honda pada febuari 2012 yang digugat karena diduga menipu konsumen melalui iklan yang tidak benar, seorang konsumen yang bernama Heather Peters merasa ditipu oleh iklan Honda mengenai jarak tempuh yang mampu dilakukan oleh Civic Hybrid yang ternyata tidak seirit yang digembar-gemborkan Honda, kemudian membawa kasus itu ke meja hijau (sumber : <http://produkjelek.wordpress.com>).

Supply chain adalah jaringan perusahaan-perusahaan yang secara bersama-sama bekerja untuk menciptakan dan menghantarkan suatu produk ke tangan pemakai akhir. Istilah SCM pertama kali dikemukakan oleh Oliver & Weber (1982) adalah metode, alat, atau pendekatan pengelolaan pemasok bahan. Dalam sistem SCM diperlukan koordinasi dan kolaborasi antar perusahaan (*partner*) guna mencapai tujuan akhir memuaskan konsumen akhir yang sama dengan menghasilkan produk yang berkualitas bagus dan terjamin (Pujawan:2005). Lambret (1998) menyatakan bahwa : SCM merupakan integrasi atas proses-proses bisnis dari pengguna akhir melalui pemasok awal yang menyediakan produk, jasa, dan informasi yang memberikan nilai tambah bagi pelanggan.

Sedangkan Handfield (1999) mengemukakan: SCM merupakan integrasi atas kegiatan-kegiatan dalam suatu rantai pasok dengan hubungan yang diperbaiki, untuk mencapai suatu keunggulan bersaing yang berkelanjutan. Sistem SCM merupakan konsep yang semakin penting pada era perdagangan bebas dan globalisasi. Persaingan bukan lagi sekedar produk melawan produk atau perusahaan melawan perusahaan akan tetapi lebih kepada rantai pasok melawan rantai pasok. Menurut lambert et al dalam Croxton (2001), proses-proses bisnis dalam sistem SCM terdiri atas delapan bagian yang meliputi : manajemen hubungan pelanggan, manajemen pelayanan pelanggan, manajemen permintaan, pemenuhan pesanan, manajemen aliran manufaktur, manajemen hubungan pemasok, pengembangan dan komersialisasi produk dan manajemen pengembalian (*return*).

Berbagai penelitian yang terkait dengan sistem *supply chain manajemen* telah banyak dilakukan, diantaranya penelitian yang dilakukan oleh Arwati Agus

tahun 2011 pada perusahaan-perusahaan manufaktur di Malaysia, *The Structural Influence of Supply Chain Management on Product Quality and Business Performance* yaitu mengenai pengaruh SCM terhadap kualitas produk dan kinerja bisnis perusahaan. Arwati Agus (2011) memanfaatkan analisis statistik parametrik seperti pearson korelasi dan pemodelan persamaan struktural (SEM) pada penelitian tersebut. Studi tersebut mengukur persepsi bagian produksi senior atau manajer SCM mengenai sistem SCM dan tingkat kinerja di perusahaan mereka. Dalam penelitian ini Arwati Agus (2011) memakai unsur *1.strategic supplier partnership 2.lean production 3.postponement concept dan 4.technologi & innovation* sebagai pengukur *Supply Chain Management (SCM)*. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan bahwa : (1) SCM memiliki pengaruh positif pada kualitas produk, dan (2) SCM juga memiliki pengaruh structural positif pada kinerja bisnis.

Perbedaan dalam penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah variabel dependent yang diteliti dalam penelitian ini hanya berpusat pada kualitas produk saja, kemudian dalam variabel independent yaitu SCM menggunakan unsur pengukur yang berbeda dengan peneliti sebelumnya, SCM diukur menggunakan unsur – unsur penting yang menjadi kegiatan utama dalam kesuksesan penerapan SCM menurut Pujawan (2005) yaitu : 1.pengembangan produk, 2.pengadaan, 3.perencanaan & pengendalian, 4.produksi dan, 5.distribusi. Dalam penelitian ini menggunakan metode jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu dengan berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi menurut prespektif peneliti sendiri. sebelumnya yang menggunakan metode analisis statistik parametrik serta perbedaan lainnya dari segi objek, pada penelitian ini objeknya adalah PT.Multi Garmen Jaya sedangkan pada penelitian sebelumnya adalah perusahaan-perusahaan dibidang industri manufaktur di Malaysia. Waktu dan tempat dalam penelitian ini adalah di Indonesia tahun 2013 sedangkan penelitian sebelumnya dilakukan di Malaysia tahun 2011.

Berdasarkan latar belakang di atas dan melihat pentingnya penerapan sistem *supply chain management* yang baik dan kualitas produk yang terjamin

dalam suatu perusahaan maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Penerapan Sistem *Supply Chain Management* (SCM) Dalam Meningkatkan Kualitas Produk Pada PT. Multi Garmen Jaya”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan diatas, maka masalah yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana penerapan sistem SCM di PT. Multi Garmen Jaya
2. Bagaimana kualitas produk di PT. Multi Garmen Jaya

1.3 Tujuan Penelitian

Pada penelitian ini penulis mencoba menguraikan secara rinci sejauh mana pengaruh penerapan sistem SCM terhadap kualitas produk di PT. Multi Garmen Jaya Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Penerapan sistem SCM di PT. Multi Garmen Jaya
2. Kualitas produk di PT. Multi Garmen Jaya

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk :

1. Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis mengenai pengaruh penerapan sistem SCM terhadap kualitas produk dengan menerapkan teori-teori yang penulis peroleh selama dibangku kuliah dan membandingkannya dengan kenyataan yang terjadi, serta melatih kemampuan analisis dan berpikir sistematis.

2. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan yang dapat dimanfaatkan oleh perusahaan sebagai bahan pertimbangan bagi pimpinan dalam membuat atau memperbaiki sistem SCM yang kaitannya berpengaruh pada kualitas produk yang dihasilkan perusahaan.

3. Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan menambah wawasan dan pengetahuan bagi para pembaca serta dapat menjadi rujukan bagi peneliti selanjutnya.

1.5 Kerangka Pemikiran

Persaingan bisnis dalam era globalisasi membawa dampak pada makin beratnya tantangan yang harus dihadapi oleh perusahaan saat ini. Makin kompetitifnya persaingan, perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi mendorong makin kritisnya konsumen dalam menuntut produk yang murah, cepat, dan berkualitas tinggi terlepas dari apakah konsumen adalah seorang individu atau sebuah organisasi dan industri. Kondisi ini menyebabkan perusahaan harus mencari cara yang efektif untuk memperbaiki produktivitas dan menciptakan produk yang handal. Perusahaan perlu meninjau kembali kegiatan operasi bisnis internalnya seperti pembelian / pengadaan, manajemen persediaan, dan distribusi sehingga tercapai efisiensi dan efektivitas bisnis. Untuk tetap dapat bertahan dalam persaingan maka kecepatan, kualitas, dan fleksibilitas menjadi hal yang mutlak harus dimiliki perusahaan.

Proses atau kegiatan inti perusahaan yang masuk dan bisa diatur dalam konsep sistem SCM ada lima yaitu : pengembangan produk, pengadaan, perencanaan & pengendalian, produksi, dan juga distribusi (Pujawan,2005:9). Sistem SCM menurut Simchi Levi dalam Indrajit & Djokopranoto (2003:5-6) adalah :

Supply chain management is a set of approaches utilized to efficiently integrate suppliers,manufacturers,warehouses,and store, so that merchandise is produced and distributed at the right quantities,to the right locations,at the right time,in order to minimize systemwide costs while satisfying service level requirement.

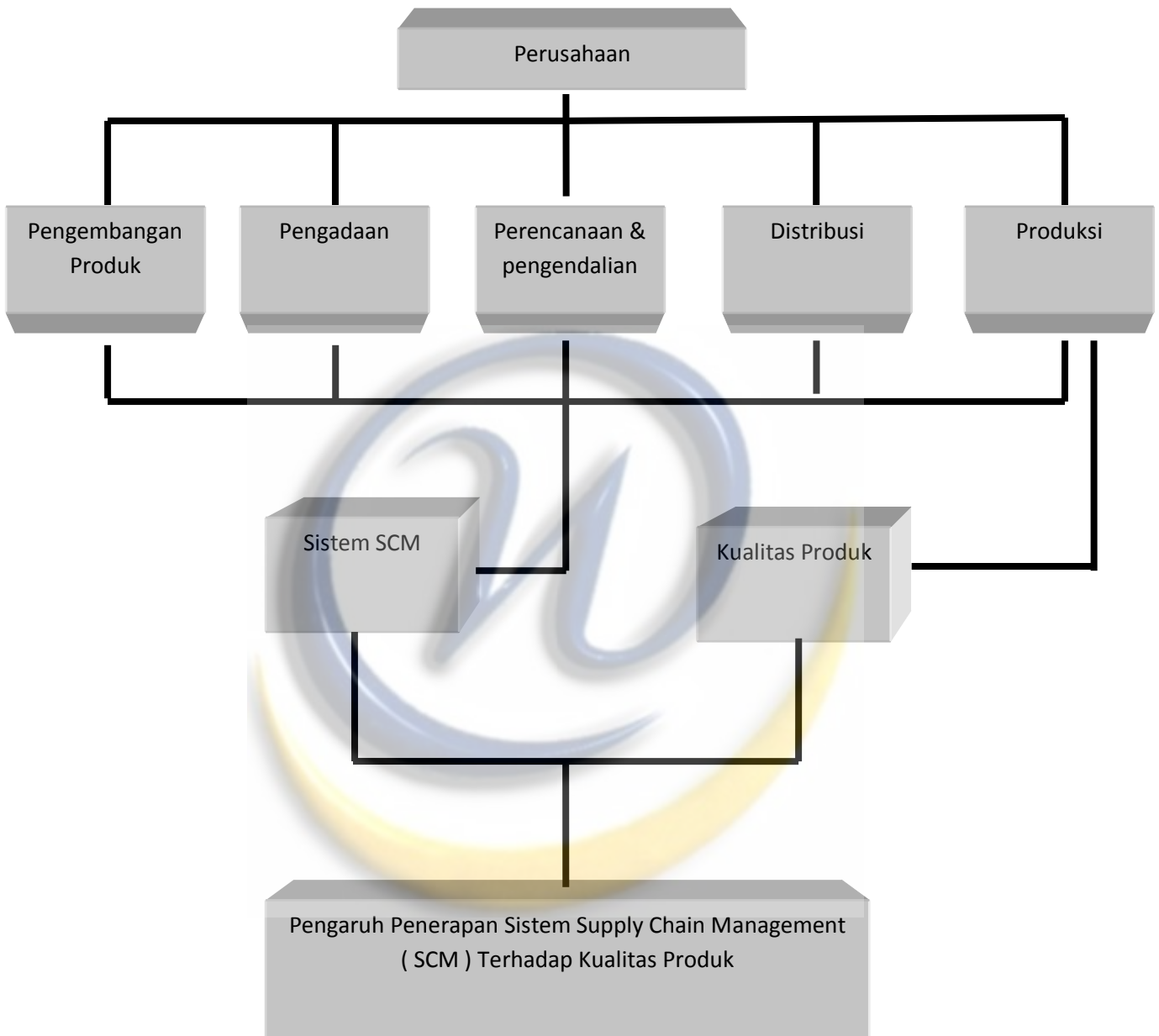
Bahwa : sistem SCM adalah suatu kumpulan pendekatan yang digunakan untuk mengintegrasikan secara efisien antara pemasok, perusahaan manufaktur ,pergudangan, dan toko sehingga barang diproduksi dan didistribusikan pada kuantitas, lokasi, dan waktu yang benar untuk meminimumkan biaya-biaya pada kondisi yang memuaskan kebutuhan tingkat pelayanan.

Pembatasan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah hanya hal yang terkait dalam lima kegiatan inti kegiatan perusahaan didalam SCM yaitu pengembangan produk, pengadaan, perencanaan dan pengendalian, produksi, dan juga distribusi. Proses pengadaan adalah salah satu komponen utama dalam perusahaan yang diatur dalam SCM, dan bertugas untuk menyediakan input, berupa barang atau jasa yang dibutuhkan dalam kegiatan produksi perusahaan. Dalam kegiatan atau proses pengadaan hal itu secara otomatis akan berkaitan juga dengan kegiatan pemilihan *supplier* guna mendapatkan bahan baku. Dalam sistem SCM pemilihan supplier akan diatur dengan pertimbangan – pertimbangan kriteria penilaian tertentu sesuai yang di tetapkan oleh perusahaan guna mendapatkan atau memilih *supplier*.

Dengan sistem SCM ini maka diharapkan akan mampu mengintegrasikan proses-proses bisnis dalam suatu rantai pasok dan menciptakan keunggulan bersaing melalui hasil produk yang berkualitas. Sistem SCM akan mengatur pemilihan *supplier* dan menghasilkan *supplier-supplier* utama maupun cadangan yang terbiak dari sekian banyak opsi pilihan yang tersedia. Terpilihnya *supplier-supplier* terbaik akan menyediakan bahan baku terbaik pula bagi proses produksi. Bahan terbaik diolah dengan proses produksi yang baik akan menciptakan efektifitas dan efisiensi juga menghasilkan produk unggul yang berkualitas. Menurut Crosby dalam Yamit (2010:7) kualitas didefinisikan sebagai “ nihil cacat, kesempurnaan, dan kesesuaian terhadap persyaratan “. Kemudian Definisi kualitas secara internasional (BS EN ISO 9000:2000) menurut Dale (2003:4) adalah “ tingkat yang menunjukkan serangkaian karakteristik yang melekat dan memenuhi ukuran tertentu ”.

Dari hal tersebut maka terlihat betapa pentingnya untuk menerapkan sebuah sistem yang mampu mengatur dan mengintegrasikan kegiatan atau proses bisnis dalam *supply chain*, hal ini akan menciptakan keunggulan perusahaan. Berdasarkan uraian di atas maka dapat dikemukakan suatu alur kerangka pemikiran sebagai berikut :

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran



1.6 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di PT. Multi Garmen Jaya yang merupakan perusahaan penghasil jenis-jenis produk pakaian jadi yang berlokasi di jalan Karawang No.1 Bandung. Waktu penelitian pada bulan April sampai bulan September 2013.