

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin ketatnya persaingan di industri jasa penerbangan membuat bisnis layanan semakin berat untuk dihadapi. Upaya PT Garuda Indonesia dalam menghadapi persaingan industri penerbangan ditempuh dengan meningkatkan peringkat airline dari bintang 3 menjadi bintang 4 (berdasarkan peringkat Skytrax International) . Salah satu elemen terpenting untuk meningkatkan airline adalah melalui memberikan menu inflight meal yang terbaik. Menu makanan yang disajikan harus mengikuti prosedur standar penerbangan sehingga layak saji.

Saat ini banyak praktisi dan akademisi yang menyadari bahwa pemilihan supplier dan supplier manajemen merupakan alat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hal ini disebabkan kualitas barang yang berasal dari supplier akan mempengaruhi ketepatan waktu, kenyamanan, keselamatan, harga, dan lain-lain pada pelayanan industri jasa penerbangan. Dimana pada penelitian ini akan lebih difokuskan pada layanan inflight meal.

Weber et.al (1991) menyatakan “Saat ini lingkungan kerja yang kompetitif tidak mungkin menghasilkan biaya rendah, kualitas produk yang baik tanpa supplier yang mendukung”. England dan Leenders (1975) juga menyatakan hal yang sama bahwa “pemilihan supplier merupakan tanggung jawab terpenting dari Departemen Purchasing. Tidak ada yang lebih penting selain pemilihan supplier sehingga mendapatkan sumber daya yang tepat”.

Oleh karena itu perusahaan penerbangan perlu melakukan evaluasi terhadap kinerja supplier terutama pada layanan catering agar kinerja supplier yang baik turut mendorong kemajuan perusahaan sehingga dapat terjalin kerja

sama dalam waktu yang lama dan dapat meningkatkan daya saing perusahaan.

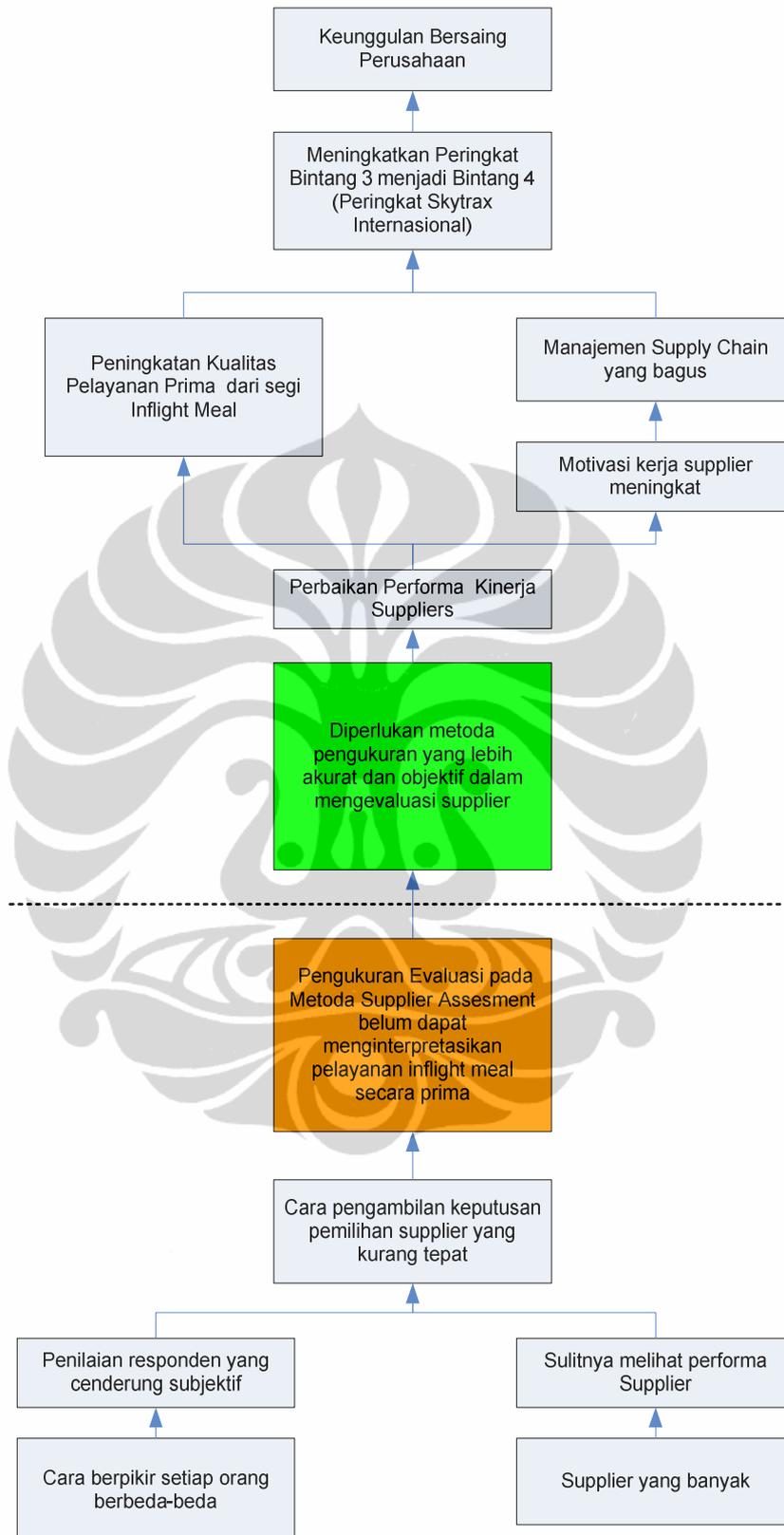
Dalam evaluasi ini diperlukan suatu metoda yang memudahkan penilaian dan pengambilan keputusannya. Oleh karena dalam pengambilan keputusannya berhubungan dengan kriteria-kriteria dan banyaknya alternatif supplier, maka perlu dipakai suatu teknik penilaian yang efektif dan tidak terlalu kompleks, tetapi memberikan hasil yang akurat. Evaluasi ini juga melibatkan penilaian para ahli yang berkaitan dengan supplier sehingga ketepatan penilaian yang diberikan tiap-tiap responden tersebut sangatlah penting.

Metoda yang berhubungan dengan permasalahan pengambilan keputusan multi criteria sangat banyak, salah satu metoda yang banyak digunakan untuk pengambilan keputusan multi-kriteria adalah Analytic Hierarchy Process (AHP). Di samping karena metoda ini sederhana, tidak terlalu memakai operasi matematika yang kompleks, maka metoda ini sering dipakai sebagai pendekatan untuk penilaian bagi pengambil keputusan. Namun metoda AHP ini memiliki keterbatasan yaitu kurang mampu mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan penilaian dan cara berpikir manusia yang tidak jelas dan tidak tepat. Selain itu para pengambil keputusan lebih yakin menentukan pilihannya terhadap tingkat kepentingan antar kriteria dengan memakai penilaian dalam interval dibandingkan penilaian dengan angka eksak. Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka dikembangkan teknik memodifikasi dan teknik himpunan fuzzy dalam AHP yang dikenal dengan metoda fuzzy AHP. Dengan metoda ini maka ketidakpastian penilaian yang terlalu subjektif untuk data yang kualitatif dapat membuat pengambil keputusan memberikan penilaian yang lebih objektif. Selain itu hasil yang diperoleh juga lebih akurat dan jelas dibandingkan dengan metoda AHP. Dengan demikian maka pada penelitian ini diperkenalkan pemakaian metoda fuzzy AHP sebagai pendekatan cara evaluasi supplier. Untuk selanjutnya, Metoda Fuzzy AHP ini kemudian dibandingkan dengan Metoda Supplier Assesment yang sudah ada .

1.2 Diagram Keterkaitan Masalah

Salah satu upaya PT Garuda Indonesia dalam menghadapi persaingan industri penerbangan ditempuh dengan cara meningkatkan peringkat airline dari bintang 3 menjadi bintang 4 (berdasarkan peringkat Skytrax International). Hal ini merupakan target PT Garuda Indonesia akhir tahun ini. Salah satu elemen penting untuk meningkatkan peringkat airline adalah melalui memberikan menu inflight meal yang terbaik. Selain itu, ekspansi perusahaan ke wilayah Indonesia Timur memerlukan catering supplier untuk memenuhi kebutuhan rute baru tersebut. Oleh karena itu akan dilakukan evaluasi supplier yang saat ini sudah menjalin kerja sama untuk menentukan supplier yang memenuhi kriteria.

Saat ini PT Garuda Indonesia menggunakan Metoda Supplier Assesment. Tetapi metoda tersebut belum dapat menginterpretasikan layanan inflight meal secara prima. Diperlukan metoda yang lebih akurat dan objektif untuk mengatasi subjektifitas dalam Metoda Supplier Assesment tersebut. Pada penelitian ini digunakan Metoda Fuzzy AHP untuk mengatasi permasalahan tersebut. Adapun diagram keterkaitan masalah yang ada dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1.1 Diagram Keterkaitan Masalah

1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan diagram keterkaitan masalah yang telah di jelaskan di atas, maka permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah melakukan pemilihan supplier berdasarkan evaluasi bobot performa perusahaan dengan metoda Fuzzy AHP, kemudian dibandingkan dengan Metoda Supplier Assesment yang ada sehingga diharapkan dapat menjadi masukan dan membantu PT Garuda Indonesia meningkatkan ranking menjadi bintang 4 terutama dari sisi layanan inflight meal.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Melakukan pemilihan catering supplier pada rute baru melalui evaluasi bobot prioritas kriteria, subkriteria dan alternatif supplier menggunakan Metoda Fuzzy AHP sehingga meningkatkan pelayanan jasa penerbangan (inflight service) dan mendukung program perusahaan untuk meningkatkan peringkat menjadi bintang 4 pada akhir tahun 2009.
2. Memberikan masukan kepada perusahaan mengenai Metoda Fuzzy AHP untuk menghindari unsur subyektif, ketidaktepatan dan ketidakpastian pada Metoda Supplier Assessment yang digunakan di PT Garuda Indonesia.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Pada penelitian ini akan dibatasi pada kategori sebagai berikut:

1. Penelitian ini lebih difokuskan pada layanan inflight meal PT Garuda Indonesia karena akan berpengaruh secara langsung terhadap kepuasan penumpang pesawat Garuda Indonesia.

2. Alternatif supplier yang dievaluasi yaitu supplier yang sudah menjadi mitra perusahaan karena sudah dapat diketahui kinerjanya secara langsung.
3. Perusahaan supplier yang dievaluasi adalah supplier terbesar.
4. Data diperoleh berdasarkan data internal perusahaan, melalui wawancara dan kuisioner untuk kriteria-kriteria supplier sesuai kebutuhan perusahaan. Responden yang dipilih sudah berpengalaman dalam menangani evaluasi catering supplier serta memiliki data kuantitatif dan kualitatif yang lengkap terhadap supplier tersebut.

1.6 Metodologi Penelitian

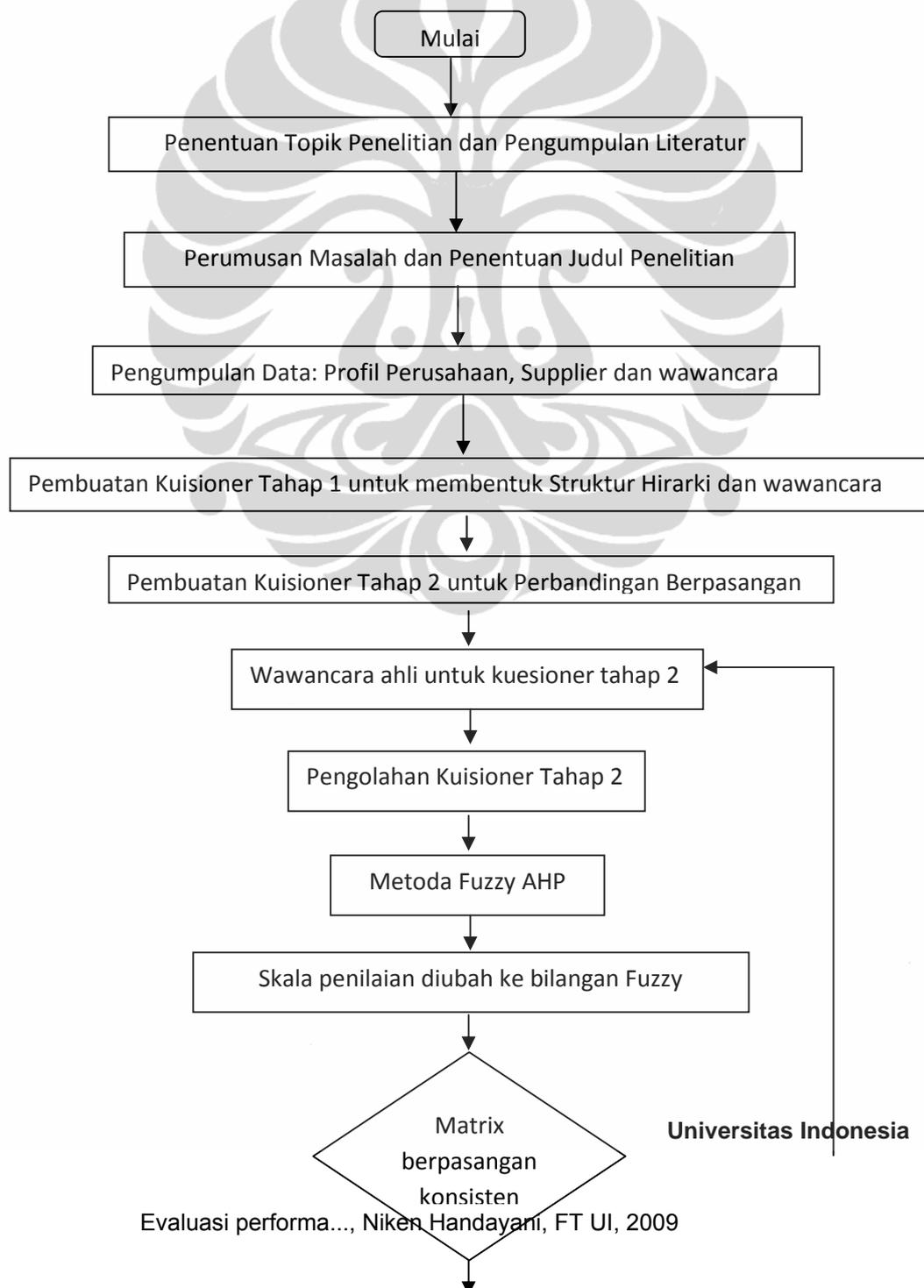
Pelaksanaan penelitian menggunakan metoda sebagai berikut:

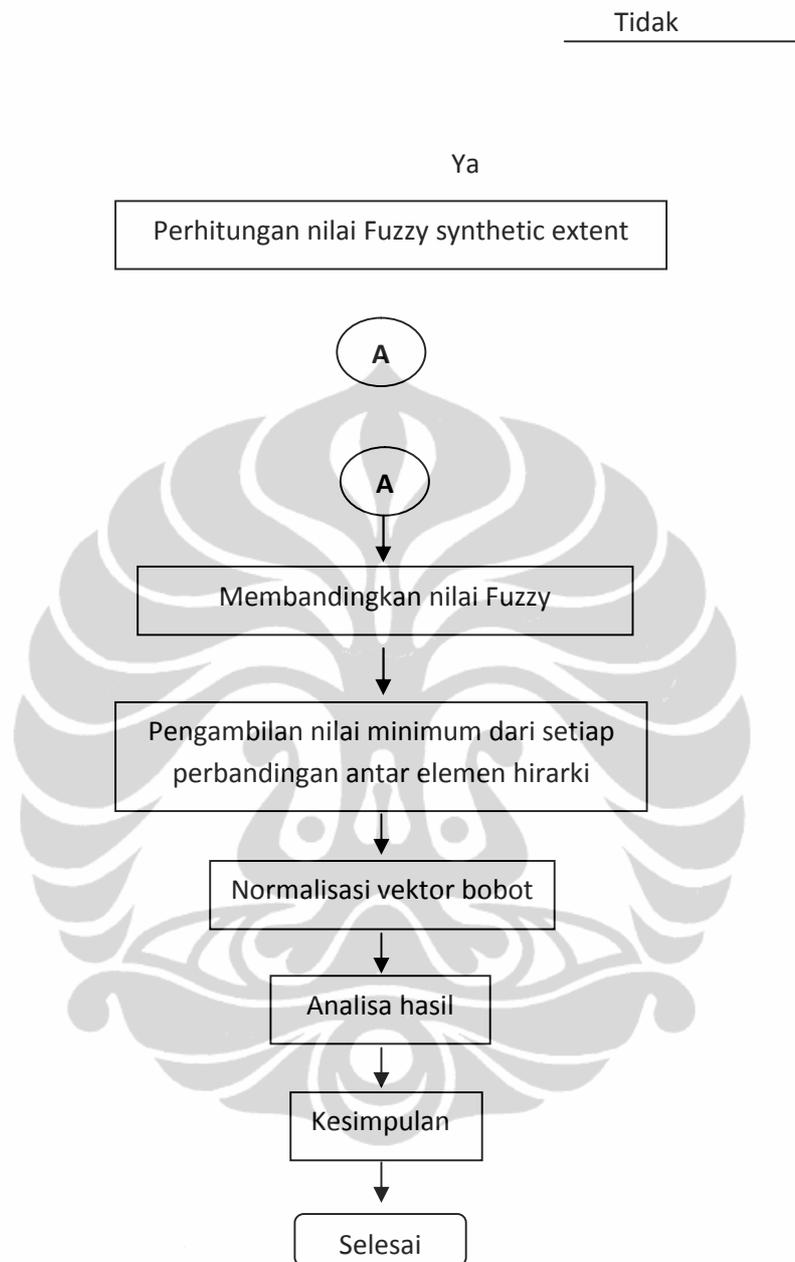
- a. Penentuan topik melalui pengumpulan literature.
- b. Penentuan judul penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian dan batasan masalah.
- c. Mengumpulkan profil perusahaan, data-data supplier dan wawancara.
- d. Pembuatan kuisioner tahap 1 untuk membentuk hirarki dan wawancara ahli.
- e. Pembuatan kuisioner tahap 2 untuk penilaian tingkat kepentingan perbandingan berpasangan antar elemen hirarki dan dilanjutkan dengan wawancara ahli.
- f. Pengolahan data untuk hasil wawancara kuisioner tahap 2.
- g. Pengolahan data-data yang dilakukan dengan Metoda fuzzy AHP.
- h. Pengolahan data dimulai dengan pengubahan skala penilaian menjadi bilangan fuzzy. Melakukan uji konsistensi matrix berpasangan, dengan ketentuan $\max_k(l_{ik}l_{kj}) \leq \min_k(u_{ik}u_{kj})$. Jika konsisten maka dilanjutkan dengan perhitungan untuk menentukan nilai fuzzy synthetic extent.
- i. Pengambilan nilai minimum dari setiap perbandingan nilai fuzzy synthetic extent untuk kriteria utama, sub-kriteria dan alternatif supplier.
- j. Melakukan normalisasi bobot akhir sehingga dapat dianalisa hasil

akhirnya.

k. Kesimpulan dan saran

DIAGRAM ALIR METODOLOGI PENELITIAN





Gambar 1.2 Diagram Alir Metodologi Penelitian

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dapat diuraikan menjadi lima bab, secara sistematis dijelaskan sebagai berikut:

Bab 1 : Pendahuluan

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, batasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penelitian.

Bab 2 : Landasan Teori

Bab ini berisi tentang teori-teori yang menjadi acuan dan pedoman dari hasil penelitian dan analisa yang akan dilakukan. Teori ini diperoleh dari berbagai sumber, seperti: jurnal internasional, teks book, internet atau sumber lainnya.

Bab 3 : Pengumpulan dan Pengelolaan Data

Bab ini berisi tentang pengumpulan data dan pengolahan data serta alat bantu yang dipakai dalam pengolahan data tersebut. Pengumpulan data berisi tentang profil perusahaan dan system pengadaan bahan baku supplier perusahaan.

Bab 4 : Analisa dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang hasil analisa data berdasarkan metoda yang dipakai di dalam penelitian. Hasil yang diperoleh meliputi: interpretasi dan pembahasan hasil penelitian sehingga mampu menyelesaikan permasalahan di dalam penelitian ini

Bab 5 : Kesimpulan dan Saran

Bab terakhir berisi tentang kesimpulan dari hasil uraian serta saran bagi perusahaan dan penelitian selanjutnya.