

## Keunggulan *Delivery* dan *Quality* Melalui Implementasi *Supply Chain Management* pada PT. Surya Putra Barutama

Kevin Djunaidi

Fakultas Bisnis dan Ekonomi, Universitas Kristen Petra

Jln. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236

Email: kevindjunaidi@hotmail.com

### ABSTRAK

Salah satu upaya untuk menghadapi persaingan di era globalisasi adalah dengan mengembangkan sistem produksi yang efektif dan efisien. *Delivery* dan *Quality* menjadi faktor penting untuk meraih keunggulan bersaing. Perusahaan yang bisa memenuhi standar *delivery* dan *quality* akan memiliki keunggulan dibandingkan kompetitor. Tujuan penelitian ini adalah ingin mengidentifikasi faktor-faktor penentu keberhasilan implementasi *supply chain management* pada PT Surya Putra Barutama dan merancang *supply chain management* untuk mencapai *delivery on time* dan *quality product* pada PT Surya Putra Barutama.

Hasil penelitian menunjukkan faktor-faktor penentu keberhasilan implementasi *supply chain management* pada PT Surya Putra Barutama terdiri dari *strategic supplier partnership*, *customer relationship marketing*, *information quality*, *internal lean practices*, dan *structural initiative*. Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan seven tools dapat diketahui implementasi *supply chain management* untuk mencapai *delivery on time* dan *quality product* pada PT Surya Putra Barutama adalah dengan membuat *schedule* pengiriman dan melakukan pengecekan pada mesin kendaraan sebelum dikirimkan ke pelanggan. Sedangkan untuk *quality product* maka PT Surya Putra Barutama perlu menjalin kerjasama dengan pemasok untuk memecahkan masalah bersama terutama terkait dengan komposisi bahan yang tidak sesuai

Kata Kunci: *Delivery*, *Quality*, *Supply Chain Management*, *Seven tools*

### 1. INTRODUCTION

Dalam era globalisasi ini, perusahaan-perusahaan nasional akan menghadapi persaingan yang tajam untuk berkiprah di dunia bisnis. Untuk memperoleh pasar yang lebih luas, perusahaan harus mempunyai daya saing yang lebih dibandingkan dengan perusahaan-perusahaan lainnya. Daya saing itu dapat berupa produk yang dihasilkan, pelayanan, maupun sumber daya manusianya. Perusahaan harus dapat mempunyai nilai lebih atas sumber daya-sumber dayanya (*added value for resources*), sehingga akan menghasilkan daya saing yang kuat atas perusahaan-perusahaan lain (Bangun, 2008). Salah satu upaya untuk menghadapi persaingan di era globalisasi adalah dengan mengembangkan sistem produksi yang efektif dan efisien. Perusahaan harus bisa menyediakan produk yang murah, berkualitas, tepat waktu, dan bervariasi. Semua proses produksi selalu berorientasi kepada kuantitas dan kualitas yang tinggi. Ketidakefisienan dalam proses produksi dihilangkan.

Dapat diketahui bahwa *delivery* dan *quality* menjadi faktor penting untuk bisa berkompetisi. Perusahaan yang bisa memenuhi standar *delivery* dan *quality* akan memiliki keunggulan dibanding dengan perusahaan yang tak memiliki sistem *delivery* barang yang baik. Konsumen akan selalu mencari dan memilih perusahaan-perusahaan yang menekankan kecepatan *delivery* barang.

Mengingat pentingnya implementasi *supply chain management* dan hambatan yang dihadapi, maka PT Surya Putra Barutama Surabaya dalam kegiatan produksinya menggunakan strategi *make to order*, (MTO). Strategi MTO mempunyai persediaan tetapi

hanya dalam bentuk produk dan beberapa bahan baku standar, sesuai dengan produk yang telah dibuat sebelumnya. Aktivitas proses berdasarkan order konsumen. Aktivitas proses dimulai pada saat konsumen menyerahkan spesifikasi produk yang dibutuhkan dan perusahaan akan membantu konsumen menyiapkan spesifikasi produk, beserta harga dan waktu penyerahan. Apabila telah tercapai kesepakatan, maka perusahaan akan mulai membuat komponen dan merakitnya menjadi produk dan kemudian menyerahkan kepada konsumen. Pada strategi ini, risiko terhadap investasi persediaan kecil, operasionalnya lebih fokus pada keinginan konsumennya.

PT. Surya Putra Barutama adalah perusahaan Karoseri *truk, dump truck, flatbed truck, truk tronton*, dan kendaraan komersial yang berbasis di kota Surabaya. PT. Surya Putra Barutama telah berdiri sejak tahun 1990, sehingga dengan pengalamannya yang bertahun-tahun, perusahaan telah memodifikasi bermacam-macam jenis kendaraan berat dari beragam merek dan tipe untuk melayani berbagai jenis kebutuhan. Perusahaan ini menerima order produksi penuh atau reparasi minor, restorasi penuh maupun sebagian. Spesialisasinya mencakup desain, *coach building*, paneling, pengecatan, perakitan (*assembly*), pengelasan, mekanik, elektronik.

Sebagai perusahaan yang berorientasi kepada kepuasan konsumen, PT Surya Putra Barutama memandang perlu untuk menggunakan *supply chain*. Harapannya dengan mengimplementasikan *supply chain management*, proses *delivery* berjalan dengan cepat dan efektif. Tidak ada lagi keterlambatan yang bisa mengecewakan pelanggan. Kualitas barang pun terjaga sesuai standar dan permintaan pelanggan, serta dapat meminimalkan keluhan pelanggan.

Saat ini PT Surya Putra Barutama Surabaya sudah menerapkan *process organization*, yaitu, segala aktivitas utama yang ada dalam perusahaan dilakukan sesuai prosedur untuk mencapai tujuan. Dengan demikian, membuat *supply chain* dalam perusahaan menjadi lebih mudah dilakukan. Selain itu, dengan digunakan *supply chain* perusahaan memiliki kemudahan-kemudahan dalam melakukan *delivery* barang. Kesulitan dan hambatan dalam pengiriman bisa ditangani dengan cepat. Namun pada kenyataannya masih saja ada kendala yang dihadapi, salah satunya adalah keterlambatan dalam pengiriman barang terutama untuk pengiriman dalam kota. Sedangkan untuk pengiriman luar Pulau tidak pernah terjadi keterlambatan karena pengiriman dilakukan menggunakan jasa ekspedisi.

Permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh PT Surya Putra Barutama perlu diantisipasi, sehingga memiliki keunggulan kompetitif dalam kompetisi dan mampu memenangkan persaingan. Bertitik tolak dari permasalahan tersebut, maka penelitian ini mengambil judul mengenai “Keunggulan *Delivery* dan *Quality* Melalui Implementasi *Supply Chain Management* Pada PT Surya Putra Barutama.”

## **2. LITERATURE REVIEW**

### **2.1. Pengertian *Supply Chain Management***

Menurut Schroeder (2007, p189) *supply chain management* adalah perancangan, desain, dan kontrol arus material dan informasi sepanjang rantai pasokan dengan tujuan kepuasan konsumen sekarang dan di masa depan.

### **2.2. Tujuan *Supply Chain Management***

Tujuan dari *supply chain management* dalam pandangan sistematis dan strategis, perusahaan menetapkan sumber daya dan upaya untuk mencapai strategi yang disebut dengan rantai yang dapat menyebabkan keunggulan kompetitif melalui biaya yang lebih rendah dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Mentzer et al. 2001 dalam Miguel & Brito, 2011).

### **2.3. Supply Chain Management Practice**

Wullur (2008) menyebutkan lima dimensi *supply chain management practice* sebagai berikut :

a. *Strategic supplier partnership*

Mengacu pada pertimbangan kualitas sebagai kriteria pertama dalam memilih pemasok, memecahkan masalah bersama dengan pemasok, menolong pemasok meningkatkan kualitas produk mereka, melibatkan pemasok utama dalam aktivitas perencanaan dan *goal setting* serta secara aktif melibatkan pemasok utama dalam proses pengembangan produk baru.

b. *Customer relationship*

Mengacu pada sering berinteraksi dengan para konsumen untuk mengevaluasi kepuasan konsumen, meneliti harapan konsumen di masa depan, konsumen difasilitasi lebih mudah ketika komplain dan menjalin hubungan dengan konsumen secara berkala

c. *Information quality*

Mengacu pada pertukaran informasi secara tepat waktu, akurat, dan relevan

d. *Internal lean practices*

Mengacu pada pengurangan waktu untuk persiapan produksi, secara kontinu mengadakan program pengembangan kualitas, menggunakan sistem produksi “pull”, pemasok ditekan untuk memperpendek waktu pengiriman.

e. *Structural initiative*

Mengacu pada merubah bentuk formalisasi berdasarkan organisasi *supply chain* dan memiliki sumber daya yang mampu beradaptasi dengan kebutuhan penerapan *supply chain*.

### **2.4. Definisi Delivery**

Menurut Gouzali (1996), “*Delivery* adalah salah satu kegiatan yang dilakukan dalam pemasaran, yaitu penyerahan setiap produk yang sudah dibeli oleh pelanggan. Penyerahan ini bisa dilakukan di tempat pembelian, atau diantar sampai ke rumah pelanggan tergantung pada perjanjian antara kedua belah pihak yaitu penjual dan pembeli.”

### **2.5. Manfaat Supply Chain Management Terhadap Delivery**

Waktu pengiriman dapat menjadi sumber keunggulan kompetitif perusahaan, saat perusahaan tersebut mampu untuk mengurangi waktu pengiriman pesanan konsumen atau mengurangi waktu penyediaan jasa kepada konsumen (Suharto dan Devie, 2013). Berdasarkan pendapat tersebut menunjukkan bahwa *supply chain management* bermanfaat dalam mengefisienkan waktu pengiriman ke konsumen. Hal ini dikarenakan dengan mengintegrasikan berbagai aktivitas yang ada di perusahaan maka barang yang diproduksi dan distribusikan ke konsumen lebih terjadwal dan efisien.

### **2.6. Definisi Quality**

Deming berpendapat kualitas adalah ‘mempertemukan kebutuhan dan harapan konsumen secara berkelanjutan atas harga yang telah mereka bayarkan’. Filosofi Deming membangun kualitas sebagai suatu sistem (Bhat dan Cozzolino, 1993:106)

### **2.7. Manfaat Supply Chain Management Terhadap Kualitas**

Praktik-praktik manajemen rantai pasokan memiliki pengaruh terhadap keunggulan kompetitif seperti kualitas. Perusahaan yang memiliki keunggulan kompetitif memiliki makna perusahaan memiliki kapabilitas dan dapat bersaing pada satu atau lebih kapabilitas berikut dibandingkan pesaingnya yaitu kualitas lebih tinggi. Perusahaan yang mampu menawarkan barang dengan harga lebih rendah dan kualitas

lebih tinggi akan mampu meningkatkan penjualan, sehingga profit margin dan *return on investment* dapat ditingkatkan pula (Anatan, 2010).

### **2.8. Seven Tools**

Menurut Paliska *et.al* (2007) *seven tools* adalah alat yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi permasalahan dari semua tahapan produksi mulai dari awal produksi hingga pemasaran produk dan layanan kepada pelanggan

1. *Check sheet*

*Check sheet* adalah alat yang sering digunakan untuk menghitung seberapa sering sesuatu terjadi dan sering digunakan dalam pengumpulan dan pencatatan data. Produk yang diperiksa dicatat dalam *check sheets* dengan simbol tally sehingga mempermudah dalam proses perhitungan.

2. Histogram

Histogram, adalah alat yang digunakan untuk menunjukkan variasi data pengukuran dan variasi setiap proses. Selain itu, histogram juga merupakan suatu gambaran proses yang menunjukkan distribusi dan frekuensi pengukuran.

3. Diagram Pareto

Diagram Pareto, adalah alat yang digunakan untuk membandingkan berbagai kategori kejadian yang disusun menurut ukurannya untuk menentukan pentingnya atau prioritas kategori kejadian-kejadian atau sebab-sebab kejadian yang akan dianalisis.

4. Diagram Sebab Akibat

Untuk mencari unsur penyebab yang diduga dapat menimbulkan masalah. Berdasarkan gambar skema penyebab kerusakan, selanjutnya akan dibuat diagram sebab akibat.

5. *Scatter* Diagram

Adalah gambaran yang menunjukkan kemungkinan hubungan antara keeratan hubungan antara dua variabel tersebut yang sering diwujudkan sebagai koefisien korelasi. Scatter diagram dapat dijelaskan pula sebagai suatu alat yang digunakan untuk mengetahui korelasi antara penyebab yang diduga dan akibat yang timbul dari masalah tersebut.

6. *Fish Bone* Diagram

Diagram tulang ikan atau yang sering disebut dengan *fish bone diagram* ialah suatu diagram yang memperlihatkan semua faktor yang dapat menyebabkan suatu masalah. Pembuatan diagram ini dilakukan dengan menggunakan prinsip-prinsip *brainstorming*. Faktor-faktor terpenting dalam pembuatan diagram tulang ikan ialah *material, man, machine, dan environment*.

Mencari masalah utama yang akan diperbaiki

Mencari penyebab utama masalah tersebut

Mencari penyebab-penyebab lain

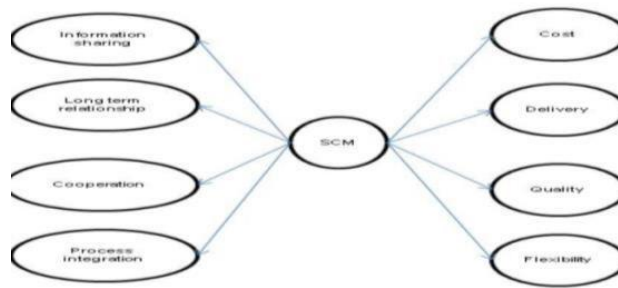
Menganalisis data dan menentukan penyebab utama masalah tersebut.

7. *Control chart*

Grafik kendali atau *control chart* digunakan untuk menganalisis suatu proses karena grafik ini dapat mendeteksi penyimpangan masalah dengan bantuan suatu standar. Standar yang ada berupa batas atas, batas bawah, dan batas tengah.

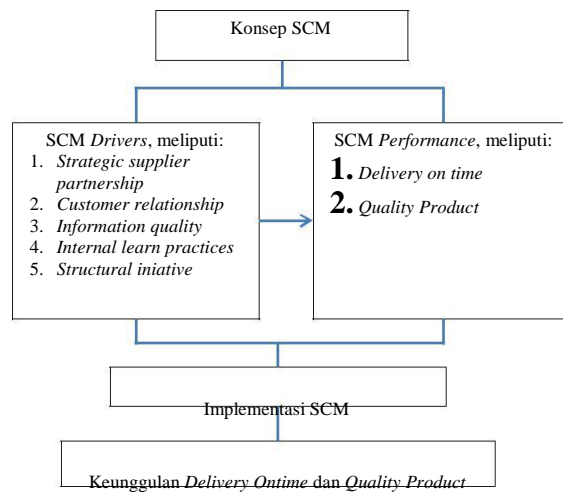
### **2.9. Dampak Supply Chain Management Practice Terhadap Supply Chain Performance**

Menurut Miguel & Brito (2011), *supply chain management* merupakan teknik terbaru dalam mengelola aliran material dan informasi dalam memenangkan persaingan.



**Gambar 1.** Model *Supply Chain Management*

## 2.10. Kerangka Penelitian



**Gambar 2.** Kerangka Penelitian

### 3. METHODOLOGY

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Moleong (2012:6) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Sedangkan, penelitian deskriptif menurut Bungin (2007:68) bertujuan untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada di masyarakat yang menjadi objek penelitian. Jenis deskriptif kualitatif digunakan karena penelitian ini ingin menggambarkan faktor-faktor penentu keberhasilan implementasi *supply chain management* pada PT Surya Putra Barutama yang dideskripsikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa tanpa menggunakan pendekatan statistik.

Sampel dalam penelitian ini adalah sumber informan. Penentuan informan ditentukan menggunakan *purposive sampling*, menurut Sugiyono (2013:301) yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang digunakan oleh peneliti adalah informan yang dipilih memiliki pemahaman akan aktivitas *supply chain management* yang diterapkan di PT Surya Putra Barutama. Pada penelitian ini informan yang dipilih adalah *key informan* seperti Manajer Purchasing, Kepala Bagian Gudang, Manajer Produksi, Manajer HRD, Manajer Marketing, dan Quality Management Representative.

Pada penelitian kualitatif uji validitas dan reliabilitas data dilakukan dengan menggunakan metode triangulasi sumber. Menurut Sugiyono (2013:370), untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

### 4. RESULT AND DISCUSSION

#### Profil PT. Surya Putra Barutama

PT. Surya Putra Barutama yang beralamat di Jalan Raya Kedurus no. 23 Surabaya adalah perusahaan karoseri truk, *dump truck*, *flatbed truck*, truk tronton, dan kendaraan komersial berkualitas yang berbasis di kota Surabaya. PT. Surya Putra Barutama berdiri sejak tahun 1990, sehingga dengan pengalamannya yang bertahun-tahun, perusahaan telah memodifikasi bermacam-macam jenis kendaraan berat dari beragam merek dan tipe untuk melayani berbagai jenis kebutuhan.

Pada tahun 2000 sampai dengan tahun 2003, perusahaan ini menjalin kerjasama dengan beberapa vendor dari perusahaan ternama, seperti: Toyota Auto 2000, Astra International Nissan Diesel Div, Dealer Mitsubishi Hino, Astra International Isuzu Div.

Komitmen perusahaan untuk terus meningkatkan kepuasan konsumen dengan cara menjaga kualitas dari produk mereka menjadikan perusahaan ini terus berkembang pesat. Hingga saat ini perusahaan ini telah melakukan beberapa kali perluasan pabrik guna meningkatkan kapasitas produksi. Selain meningkatkan kinerja serta kapasitas produksi, perusahaan juga terus meningkatkan standarisasi mutu dari produk yang

dihasilkan. Hingga pada tahun 2009 perusahaan telah mendapatkan sertifikat ISO 9001:2008.

**Proses Produksi pada PT Surya Putra Barutama**

Berdasarkan hasil observasi dapat diketahui proses produksi dimulai setelah order diterima, kemudian dilakukan perencanaan produksi dan kebutuhan barang diterima. Tahap ini dimulai dengan penyampaian order pada bagian administrasi untuk pembuatan Surat Perintah Kerja (SPK). Pengeluaran SPK ditindaklanjuti dengan perencanaan produksi dan kebutuhan material. Kemudian tahap pembelian bahan baku dilaksanakan, bagian pembelian menghubungi supplier terpilih dan melakukan pemesanan barang. Pemesanan barang dilaksanakan setelah mendapat persetujuan dari pihak terkait yakni bagian produksi.

**Faktor-faktor penentu keberhasilan implementasi supply chain management pada PT Surya Putra Barutama**

Faktor-faktor penentu keberhasilan implementasi *supply chain management* pada PT Surya Putra Barutama akan dilihat berdasarkan lima dimensi *supply chain management practice* yang dikemukakan oleh Wullur (2008) yang terdiri *strategic supplier partnership, customer relationship, information quality, internal learn practices, dan struktural initiative*. Profil singkat dari masing-masing informan sebagai berikut.

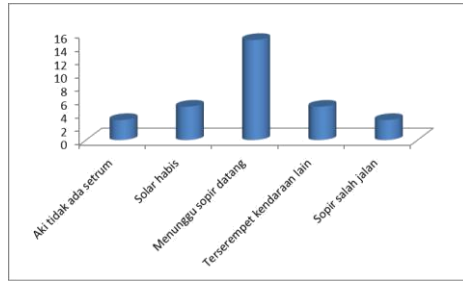
**Tabel 1.** Profil Informan Penelitian

Nama Informan	Jabatan	Usia	Pendidikan	Masa Kerja
Suwiryo	Manajer Produksi	52 Tahun	SMK	24 Tahun
Hartono	Staff Produksi I	32 Tahun	SMK	7 Tahun
Joseph	Staff Produksi II	24 Tahun	Diploma	3 Tahun
Setiadi	Manajer Marketing	57 Tahun	SMA	27 Tahun
Suryo	Staff Marketing I	29 Tahun	Diploma	5 Tahun
Tri	Staff Marketing II	26 Tahun	S1	4 Tahun
Haryo	Manajer HRD	30 Tahun	S1	3 Tahun
Joko	Quality Management Representative	32 Tahun	S1	8 Tahun
Roberto	Kepala Bagian Gudang	40 Tahun	S1	8 Tahun
Minuk	Manajer Purchasing	33 Tahun	Diploma	5 Tahun

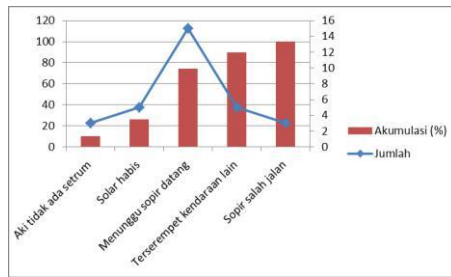
**Delivery**

**Tabel 2.** Check Sheet Data Pengiriman Barang PT Surya Putra Barutama Bulan Oktober - Desember 2014

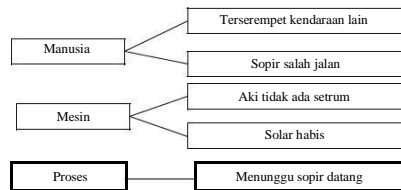
Faktor Masalah Keterlambatan	Frekuensi
Aki tidak ada setrum (3)	
Solar habis (5)	
Menunggu sopir datang (15)	
Terserempet kendaraan lain (5)	
Sopir salah jalan (3)	



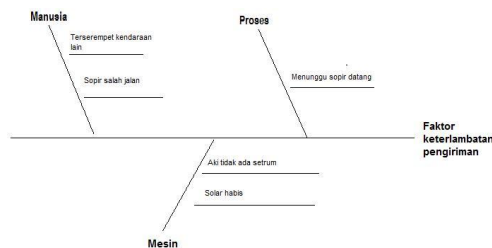
**Gambar 3.** Grafik Histogram Faktor Keterlambatan Pengiriman Barang Bulan Oktober - Desember 2014



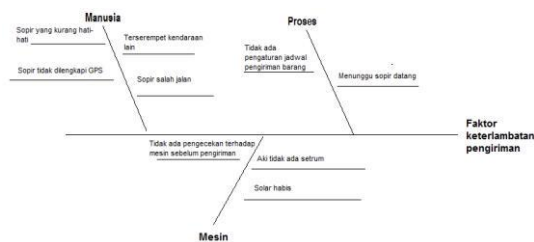
**Gambar 4.** Diagram Pareto Faktor Keterlambatan Pengiriman Barang Bulan Oktober - Desember 2014



**Gambar 5.** Skema penyebab Faktor Keterlambatan Pengiriman Bulan Oktober - Desember 2014



**Gambar 6.** Diagram Sebab Akibat Faktor Keterlambatan Pengiriman Bulan Oktober - Desember 2014

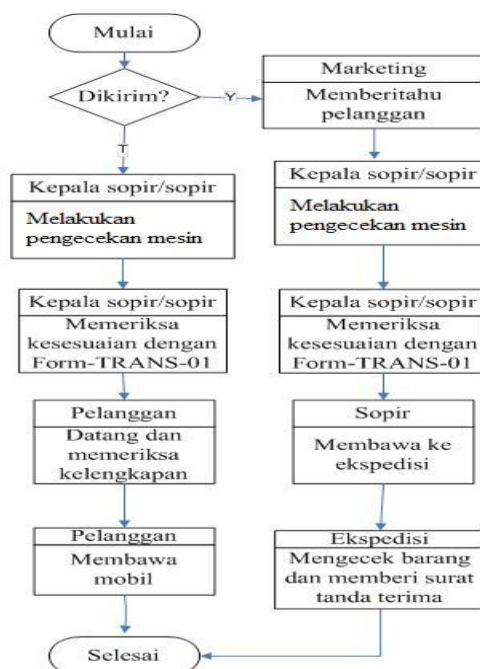


**Gambar 7.** Diagram *Fishbone* Faktor Keterlambatan Pengiriman Bulan Oktober - Desember 2014



Untuk mengantisipasi masalah keterlambatan pengiriman barang yang dikarenakan faktor menunggu sopir datang maka diperlukan *schedule* pengiriman. Faktor lain yang menyebabkan keterlambatan pengiriman barang adalah karena terserempet kendaraan lain, oleh karena itu dalam rekrutmen sopir, hendaknya perusahaan memprioritaskan sopir yang sudah berpengalaman dalam mengemudikan truk baik di dalam kota maupun luar kota.

Kemudian, terkait dengan faktor keterlambatan yang disebabkan masalah aki tidak ada setrum dan solar habis maka sebelum pengiriman hendaknya dilakukan pengecekan sehingga ketika pada saat pengiriman tidak ada kendala yang dapat menyebabkan terlambatnya pengiriman barang. Dengan demikian diperlukan perubahan pada standar operasional prosedur di mana tidak hanya dilakukan pengecekan terhadap pesanan produk namun juga pengecekan mesin kendaraan.

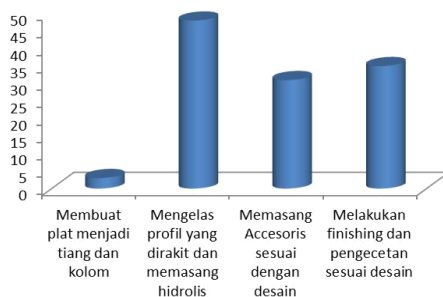


**Gambar 8.** SOP Pengiriman Barang

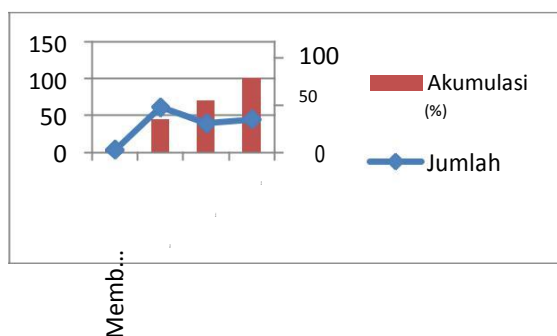
**Quality**

**Tabel 3.** Check Sheet Data Produksi PT Surya Putra Barutama Bulan Oktober - Desember 2014

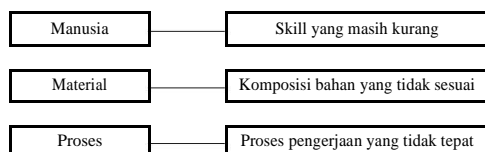
Faktor Kecacatan Produksi	Frekuensi
Membuat plat menjadi tiang dan kolom (3)	
Mengelas profil yang dirakit dan memasang hidrolis (48)	                   
Memasang Aksesoris sesuai dengan desain (31)	 
Melakukan finishing dan pengecatan sesuai desain (35)	                   



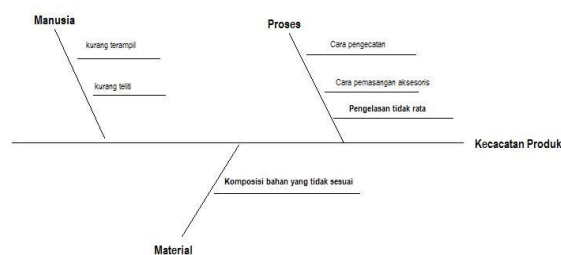
**Gambar 9.** Grafik Histogram Faktor Kecacatan Produk pada Proses Produksi Bulan Oktober – Desember 2014



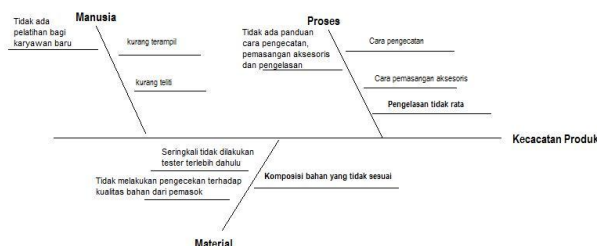
**Gambar 10.** Diagram Pareto Faktor Kecacatan Produk pada Proses Produksi Oktober - Desember 2014



**Gambar 11.** Skema penyebab Faktor Kecacatan Produk pada Proses Produksi Oktober - Desember 2014



**Gambar 12.** Diagram Sebab Akibat Faktor Kecacatan Produk pada Proses Produksi Oktober - Desember 2014



**Gambar 13.** Diagram *Fishbone* Faktor Kecacatan Produk pada Proses Produksi Oktober - Desember 2014

**Tabel 4.** Implementasi Supply Chain Management Practice di PT Surya Putra Barutama

<b>Dimensi SCM Practices</b>	<b>Indikator</b>	<b>Ya</b>	<b>Tidak</b>
<i>Strategic supplier partnership</i>	Kriteria kualitas dalam memilih pemasok	V	
	Memecahkan masalah bersama dengan pemasok		V
	Menolong pemasok meningkatkan kualitas produk mereka		V
	Secara aktif melibatkan pemasok utama dalam proses pengembangan produk baru		V
<i>Customer relationship marketing</i>	Melibatkan konsumen untuk menetapkan standar keandalan produk		V
	Mengevaluasi kepuasan konsumen	V	
	Meneliti harapan konsumen di masa depan		V
	Konsumen difasilitasi lebih mudah ketika komplain	V	
	Menjalin hubungan dengan konsumen secara berkala	V	
<i>Information quality</i>	Proses penyampaian informasi secara akurat mengenai order kepada bagian produksi	V	
	Informasi tepat waktu dan relevan	V	
<i>Internal learn practices</i>	Mempercepat proses produksi	V	
	Secara kontinu mengadakan program pengembangan kualitas		V
	Menggunakan sistem produksi “pull”		V
	Pemasok ditekan untuk memperpendek waktu pengiriman		V
<i>Structural initiative</i>	Bentuk formalisasi <i>supply chain</i>	V	
	Sumber daya yang menunjang <i>supply chain</i>	V	
Total Jawaban		9	8

Ada beberapa aktivitas yang tidak dilakukan oleh perusahaan, seperti memecahkan masalah bersama dengan pemasok, menolong pemasok meningkatkan kualitas produk mereka, dan melibatkan pemasok utama dalam aktivitas perencanaan dan secara aktif melibatkan pemasok utama dalam proses pengembangan produk baru. Oleh karena itu, ke depannya untuk mencapai keberhasilan dalam penerapan *supply chain management* PT Surya Putra Barutama perlu meningkatkan hubungan dengan pemasok.

Hasil penelitian menunjukkan PT Surya Putra Barutama tidak melakukan aktivitas meneliti harapan konsumen di masa depan dan melibatkan konsumen untuk menetapkan standar keandalan produk. Hal ini tentu tidak sesuai dengan pendapat Schroeder (2007, p189) bahwa tujuan *supply chain management* adalah mencapai tujuan kepuasan konsumen sekarang dan di masa depan. Oleh karena itu, PT Surya Putra Barutama perlu melibatkan konsumen dalam menetapkan standar keandalan produk agar produk yang dihasilkan perusahaan sesuai dengan yang diinginkan konsumen dan ada kepuasan dalam diri konsumen atas produk tersebut. Selain itu, PT Surya Putra Barutama perlu mengetahui harapan konsumen di masa mendatang dengan tujuan dapat mengetahui kebutuhan konsumen di masa mendatang sehingga akan memudahkan perusahaan dalam merancang strategi pemasaran yang tepat. Implikasi

dari penelitian ini adalah perusahaan perlu mengetahui kepuasan dan harapan konsumen di masa mendatang yang dapat dilakukan dengan cara survei dengan menggunakan kuesioner.

Hasil penelitian menunjukkan PT Surya Putra Barutama tidak melakukan pengembangan kualitas secara berkala, padahal kualitas merupakan hal yang harus diperhatikan oleh setiap perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen dimana dengan melakukan pengembangan kualitas produk secara berkala maka produk yang dihasilkan memiliki keunggulan kompetitif dan mampu bersaing di pasaran. Oleh karena untuk mencapai keberhasilan implementasi *supply chain management* di PT Surya Putra Barutama diperlukan aktivitas pengembangan kualitas secara berkala karena seperti yang dikatakan Miguel dan Brito (2011) bahwa tujuan *supply chain management* diantaranya adalah meningkatkan keunggulan kompetitif. Keunggulan kompetitif dapat dicapai apabila perusahaan melakukan pengembangan kualitas secara berkala.

## 5. RESULT AND DISCUSSION

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Faktor-faktor penentu keberhasilan implementasi *supply chain management* pada PT Surya Putra Barutama terdiri dari *strategic supplier partnership*, *customer relationship marketing*, *information quality*, *internal lean practices*, dan *structural initiative*. *Strategic supplier partnership* yang diterapkan adalah dengan memilih pemasok berdasarkan kualitas. Dalam menjalin hubungan baik dengan pelanggan, PT Surya Putra Barutama melakukan evaluasi terhadap kepuasan konsumen, konsumen difasilitasi lebih mudah ketika komplain, dan perusahaan memiliki program dalam menjalin hubungan dengan konsumen secara berkala. Penerapan dimensi *information quality* yang dilakukan dengan cara penyampaian informasi secara akurat mengenai order kepada bagian produksi dan informasi yang disampaikan tepat waktu serta relevan. Untuk dimensi *internal learn practices*, PT Surya Putra Barutama berproduksi. usaha mempercepat proses. Sedangkan pada dimensi *structural initiative*, penerapan *supply chain* sudah terformalisasi dalam bentuk standar operasional prosedur dan sumber daya yang ada dapat menunjang *supply chain*.
2. Implementasi *supply chain mangement* untuk mencapai *delivery on time* dan *quality product* pada PT Surya Putra Barutama adalah dengan membuat *schedule* pengiriman dan melakukan pengecekan pada mesin kendaraan sebelum dikirimkan ke pelanggan. Sedangkan untuk *qualirty product* maka PT Surya Putra Barutama perlu menjalin kerjasama dengan pemasok untuk memecahkan masalah bersama terutama terkait dengan komposisi bahan yang tidak sesuai. Selain itu, agar produk yang dihasilkan PT Surya Putra Barutama sesuai dengan standar kualitas yang diinginkan oleh konsumen, maka diperlukan survei terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan kuesioner.

## 5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan maka saran dalam penelitian ini adalah:

- a. Manajemen PT Surya Putra Barutama hendaknya dapat melakukan perubahan pada standar operasional prosedur dalam pengiriman barang dengan menambahkan aktivitas pengecekan mesin kendaraan sebelum dikirimkan ke pelanggan
- b. Untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap produk dan pelayanan perusahaan, maka Manajemen PT Surya Putra Barutama hendaknya dapat membuat kuesioner untuk mengukur kepuasan konsumen
- c. Manajemen PT Surya Putra Barutama hendaknya meningkatkan kerjasama dengan pemasok dengan cara memecahkan masalah bersama pemasok terutama terkait dengan komposisi bahan

## REFERENCES

- Afidah, Honny N. (2013). Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain Dalam Pelayanan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya. *Kebijakan dan Manajemen Publi*, Volume 1, Nomor 1, Januari 2013\
- Baldwin, J. R., & Yan, B. (2012). Market Expansion and Productivity Growth: Do New Domestic Markets Matter as Much as New International Markets? *Publication Review Committe Analysis Branch, Statistic Canada*.
- Bangun, Wilson. (2008). *Budaya Organisasi: Dampaknya Pada Peningkatan Daya Saing Perusahaan*. *Jurnal Manajemen*, Vol.8, No.1, November 2008.
- Bungin, Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media Group
- De Toni, A. & Nassimbeni, G. (2000). Just in Time Purchasing: An Empirical Study of Operational Practice, Supplier Development and Performance. *Omega*, 28 (6): 631-651
- Dilworth, James B. (2000). *Operating Management : Providing Value in Goods and Services*. 3rd Edition. Orlando : The Dryen Press Harcourt College.
- Heizer, Jay and Render, Barry. (2000), *Operation Management*, 6<sup>th</sup> edition, New Jersey: Prentice-Hall Inc.
- Indrajit, Richardus Eko dan Djokopranoto. (2003). *Konsep Manajemen Supply Chain :Strategi Mengelola Manajemen Rantai Pasokan Bagi Perusahaan Modern diIndonesia*, PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta.
- Kalakota, Ravi dan Marcia Robinson. (2001). *e-Business 2.0 : Roadmap for Succes*. Addison -Wasley Pearson Education, Canada.
- Lambert, D. M. (2008). *Supply chain management: processes, partnerships, performance*, Florida: Supply Chain Management Institute
- Lin, C. T., Chen, C. B., and Ting, Y. C., (2011) An ERP Model for Supplier Selection in Electronics Industry, *An International Journal Expert Systems with Applications*. 38, 2011, pp. 1760–1765.
- Lin, F., Huang, S., & Lin, S. (2002). Effects of Information Sharing on Supply Chain Performance in Electronic Commerce. *IEEE Transaction on Engineering Management*, 49 (3): 258 – 268
- Mentzer, J. T., Dewitt, W., Keebler, J. S., Min, S., Nix, N. W., Smith, C. D. & Zacharia, Z. G. (2001). Defining supply chain management. *Journal of Business Logistics*, 22, 1-25
- Miguel, Priscila Laczynski de Souza., Brito, Luiz Artur Ledur. (2011). Supply Chain Management measurement and its influence on Operational Performance. *Journal of Operations and Supply Chain Management* 4 (2), pp 56 – 70.
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

- Prihastono, Endro. (2012). Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web. *Dinamika Teknik*, Vol. VI, No. 1. Januari 2012, Hal 14 – 24
- Shin, H., Collier, D. A., & Wilson, D. D. (2000). Supply Management Orientation and Supplier/Buyer Performance. *Journal of Operation Management*, 18 (3): 317-333
- Sidarto. (2008). Analisis Strategi *Supply Chain Management* Pada Proses *Manufacture*. *Seminar Nasional Aplikasi Sains dan Teknologi 2008 – IST AKPRIND Yogyakarta*.
- Stock, G. N., Greis, N. P., & Kasarda, J. D. (2000). Enterprise Logistics and Supply Chain Structure: The Role of Fit. *Journal of Operations Management*, 18 (5): 531-547.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Suharto, Regina., Devie. (2013). Analisa Pengaruh Supply Chain Management terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan. *Business Accounting Review*. Vol. 1. No 2, 2013.
- Watanabe, R. (2001). *Supply Chain Management : Konsep dan Teknologi*. Usahawan No.2/Th.XXX
- Wullur, Magdalena. (2008). Supply Chain Management Practices, E-Business Technologies, dan Kinerja Operasional Berpengaruh Meningkatkan Daya Saing (Studi Pada Perusahaan Manufaktur Bersertifikat ISO 9000 di Indoneisa). *Jurnal Aplikasi Manajemen*, Volume , Nomor 3, Agustus 2009