

# PENILAIAN KUALITAS DAN ANALISIS FAKTOR YANG MEMPERNGARUHI KINERJA SUPPLIER PADA MELATI *INTERIOR*

**Inas Rosita\*, Yusuf Widharto**

Email: [inasrosita18@gmail.com](mailto:inasrosita18@gmail.com), [yudidito@gmail.com](mailto:yudidito@gmail.com)

*Program Studi Teknik Industri, Fakultas Teknik, Universitas Diponegoro,  
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

## **Abstrak**

Inas Rosita, Penilaian Kualitas Dan Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Supplier Pada Melati Interior. Penelitian pada jurnal ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai penilaian kinerja supplier pada Melati Interior. Penilaian kinerja supplier ini berguna untuk memberikan usulan perbaikan terhadap faktor-faktor yang belum dapat memuaskan Melati Interior. Melati Interior merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang industri mebel, dimana perusahaan ini memproduksi barang-barang untuk interior dari rumah, rumah sakit, kantor, dan lain-lain. Contoh bahan baku dari Melati Interior adalah besi, kayu, beberapa aksesoris (kaca, amplas, engsel, dan lain-lain), pelapis dalam (melaminto), HPL, dan lain sebagainya. Hubungan antara Melati Interior dengan pihak supplier memang belum sempurna sehingga tidak jarang pihak Melati Interior menemukan beberapa masalah. Setelah dilakukan perhitungan service quality, didapatkan angka 2,815. Angka ini termasuk ke dalam golongan di bawah rata-rata dan harus dilakukan pengolahan data dengan SPSS agar dapat diketahui faktor apa yang harus diperbaiki agar service quality meningkat. Setelah dilakukan pengolahan data dengan metode Importance Performance Analysis, didapatkan dua faktor atau indikator yang memiliki kepentingan tinggi tetapi performance rendah.

**Kata Kunci:** *Impotance Performance Analysis, Service Quality*

## **Abstract**

***Inas Rosita, Quality Assessment And Analysis Factors That Affect Supplier Performance in Melati Interior.*** *This research was purposed to give an overview of Melati Interior's performance assessment. This performance assessment will be useful to give some improvement on factors that didn't satisfy Melati Interior. Melati Interior is a company that specializes on furniture industry, where this company produces goods for the interior of houses, hospitals, office, etc. Steel, wood, some accessories (glass, sandpaper, hinge, etc), melaminto, HPL, and others are example of the raw materials from Melati Interior. The relationship between Melati Interior with their supplier is not perfect and Melati Interior could have found any problem quite often. After calculating the service quality, the result was shown as 2,815. This number belongs to under the average class and the data needs to be processed with SPSS to find out the factor that needs to be addressed. Later, there are two factors or indicators that has a high importance with a low performance. The results are shown from the Importance Performance Analysis method.*

**Keywords:** *Impotance Performance Analysis, Service Quality*

## **1. PENDAHULUAN**

Melati *Interior* merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang industri mebel. Melati Interior memiliki sistem produksi *make to order*, dimana proses produksi dilakukan ketika perusahaan mendapatkan permintaan langsung dari konsumen. Karena sistem produksinya adalah *make to order*, Melati *Interior* akan sangat bergantung kepada kecepatan dan ketepatan dari supplier. Kecepatan dan ketepatan respon dari supplier akan berhubungan dengan kecepatan perusahaan dalam memproduksi

barang yang diinginkan oleh konsumennya. Kecepatan produksi ini akan menjadi nilai tambah di mata konsumen dimana konsumen kan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap perusahaan. Tingkat kepercayaan konsumen terhadap suatu perusahaan juga akan mempengaruhi tingkat eksistensi perusahaan dimata masyarakat.

Bahan baku yang digunakan oleh Melati *Interior* beragam. Contoh bahan baku dari Melati *Interior* adalah besi, kayu, beberapa aksesoris (kaca, amplas, engsel, dan lain-lain), pelapis dalam (melaminto),

HPL, dan lain sebagainya. Ketepatan dari bahan baku utama seperti kayu akan sangat berpengaruh pada produk akhir yang akan dikirim ke konsumen. Kelebihan atau kekurangan dari ketebalan maupun panjang dari bahan baku akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen. Melati Interior sendiri sudah memiliki beberapa konsumen tetap seperti contohnya Rumah Sakit *Premier* Bintaro. Dimana rumah sakit swasta ini akan selalu melakukan perbaruan interior mereka dan Melati *Interior* harus selalu mempertahankan kepercayaan dari rumah sakit tersebut.

Melati *Interior* sudah memiliki beberapa *supplier* tetap. Masalah yang sering dihadapi Melati *Interior* adalah seputar ketidaktepatan ukuran dari bahan baku, kecepatan respon dari *supplier*, kesesuaian kedatangan bahan baku, dan lain-lain. Beberapa masalah tersebut terkadang dapat menghambat dari proses produksi perusahaan. Dalam periode satu tahun biasanya Melati *Interior* mengalami permasalahan dengan konsumen sebesar 50%. Angka ini sudah terhitung besar karena akan terus bertambah kedepannya jika tidak dilakukan penalaran. Oleh karena masih terdapat beberapa masalah perusahaan dengan *supplier*-nya, maka diperlukan adanya penelitian terhadap kualitas dari *supplier*. Pada laporan kuliah kerja industri ini, penulis akan menerapkan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) untuk mengetahui kualitas dari *supplier* pada Melati *Interior*.

## 2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian dilakukan dengan beberapa tahapan. Tahap pertama, yaitu melakukan studi pendahuluan. Studi pendahuluan ini merupakan pengumpulan dari referensi yang berkaitan dengan tema laporan kuliah kerja industri. Tahap kedua, yaitu perumusan masalah. Perumusan masalah ini berfungsi agar penulis dapat fokus kepada satu objek masalah yang akan diteliti. Tahap ketiga, yaitu penentuan tujuan. Penentuan tujuan dibuat berlandaskan kepada perumusan masalah yang akan diambil. Tahap keempat, yaitu studi pustaka. Studi pustaka berguna untuk mengetahui teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan perusahaan. Tahap kelima adalah pengumpulan data. Pengumpulan data ini berfungsi untuk selanjutnya melakukan pengolahan data berdasarkan data yang valid. Tahap keenam, yaitu pengolahan data dan analisis. Pada tahap ini pengolahan data dilakukan dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Tahap terakhir, yaitu

kesimpulan dan saran. Kesimpulan dan saran ini berisikan kesimpulan dari penulisan laporan kuliah kerja industri dan juga beberapa saran.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan mewawancarai pihak perusahaan, yaitu Melati *Interior*. Dimana isi wawancara berupa beberapa indikator dan jawabannya akan menggunakan skala dari 1 sampai 5. Pada tingkat kepentingan, angka 1 menggambarkan bahwa indikator tersebut sangat tidak penting dan angka 5 menunjukkan sangat penting. Pada tingkat performansi, angka 1 menunjukkan bahwa perusahaan sangat tidak puas dan angka 5 menunjukkan sangat puas terhadap *supplier*. Daftar indikator pertanyaan yang diajukan dapat dilihat pada Tabel 1. Pertanyaan ini ditujukan untuk melihat kinerja *supplier* dari bahan baku kayu, besi, dan pelapis dalam. Hasil wawancara dengan pihak Melati *Interior* dapat dilihat pada Tabel 2 dan rata-rata *importance* dan *performance* setiap indikator dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 1.** Daftar Indikator Pertanyaan yang Diajukan

No	Variabel	Indikator	Definisi
1	Quality	<i>Defect Rate</i> (QUA1)	Mengenai presentase dari rasio antara barang cacat dengan barang yang dikirimkan dengan satuan PPM (Part per Million)
		<i>Quality Management</i> (QUA2)	Mengenai sertifikat ISO yang dimiliki oleh pemasok
		<i>Sample Complaints Rate</i> (QUA3)	Mengenai presentase jumlah kekurangan kualitas sampel <i>order</i> dengan yang dikirimkan
2	Price and Financial Issue	<i>Price Level</i> (PFI1)	Perbandingan harga yang ditawarkan oleh perusahaan dengan harga pasar
		<i>Price Trend</i> (PFI2)	Perbandingan <i>trend</i> harga yang ditawarkan <i>supplier</i> dan tingkat <i>trend</i> pasaran
		<i>Accuracy Level of Invoice</i> (PFI3)	Tingkat keakuratan proses pembuatan <i>invoice</i> , pembuatan <i>invoice</i> yang akurat
		<i>Responsiveness to Discrepancies</i> (PFI4)	Respon pemasok ketika terdapat permasalahan yang berkaitan dengan pembayaran, perbankan, atau masalah keuangan lainnya
3	Logistics	<i>On-time Delivery</i> (LOG1)	Perbandingan antara <i>due date</i> dengan <i>actual date</i> waktu pengiriman
		<i>Quantity Reliability</i> (LOG2)	Kesesuaian jumlah produk yang dikirimkan dengan kontrak yang disetujui
		<i>Ordering</i> (LOG3)	Berkaitan dengan <i>lead time</i> , tingkat fleksibilitas dalam waktu maupun perubahan, dan kecepatan proses pemesanan
		<i>Packaging</i> (LOG4)	Mengenai pengemasan produk dengan aspek keamanan yang baik
		<i>Adequate Delivery Documentation</i> (LOG5)	Dokumentasi tepat agar menghindari keterlambatan
4	Customer Relationship	<i>Responsiveness</i> (CR1)	Mengenai waktu respon pemasok dalam memberikan jawaban atas pertanyaan, permintaan, dan permasalahan perusahaan
		<i>Complaint Handling</i> (CR2)	Bagaimana pemasok dalam menerima komplain
		<i>Sharing Information</i> (CR3)	Keterbukaan pemasok dalam berbagi informasi untuk kerjasama lebih lanjut
		<i>Management</i> (CR4)	Mengenai pertimbangan pemasok mengenai perspektif "win-win" untuk hubungan penjual-pembeli
5	Continuous Improvement	<i>Society Focusing</i> (CI1)	Mengenai keterlibatan pemasok dengan isu sosial (memiliki kelengkapan surat-surat)
		<i>Environment</i> (CI2)	Mengenai keterlibatan pemasok dengan isu lingkungan (memiliki kelengkapan surat-surat)
		<i>Product/Service Improving</i> (CI3)	Kesadaran pemasok dalam mengikuti <i>trend</i> produk di pasar
		<i>Proactively Innovation</i> (CI4)	Inovasi teknologi baik manufaktur manajemen, operasi, dan aspek lainnya

**Tabel 2.** Hasil Wawancara dengan Pihak Melati Interior

No	Indikator	Kayu		Besi		Pelapis Dalam	
		I	P	I	P	I	P
1	Defect Rate (QUA1)	5	3	5	4	5	4
	Quality Management (QUA2)	3	3	5	4	3	3
	Sample Complaints Rate (QUA3)	5	2	5	3	5	2
2	Price Level (PFI1)	4	3	4	3	4	3
	Price Trend (PFI2)	4	3	4	3	4	3
	Accuracy Level of Invoice (PFI3)	4	3	4	4	4	3
	Responsiveness to Discrepancies (PFI4)	4	4	4	4	4	4
3	On-time Delivery (LOG1)	5	5	5	4	5	5
	Quantity Reliability (LOG2)	5	3	5	4	5	4
	Ordering (LOG3)	4	3	4	3	4	3
	Packaging (LOG4)	4	4	5	4	5	4
	Adequate Delivery Documentation (LOG5)	4	3	4	4	4	3
4	Responsiveness (CR1)	5	5	5	5	5	5
	Complaint Handling (CR2)	5	4	5	5	5	4
	Sharing Information (CR3)	4	3	4	3	4	3
	Management (CR4)	4	3	5	3	4	3
5	Society Focusing (CI1)	3	3	3	3	3	3
	Environment (CI2)	3	3	3	3	3	3
	Product/Service Improving (CI3)	4	3	4	4	4	3
	Proactively Innovation (CI4)	3	3	4	3	3	3

\*I=Importance; P=Performance

**Tabel 3.** Rata-Rata Importance dan Performance

No	Indikator	Rata-Rata	
		I	P
1	Defect Rate (QUA1)	5.000	3.667
	Quality Management (QUA2)	3.667	3.333
	Sample Complaints Rate (QUA3)	5.000	2.333

No	Indikator	Rata-Rata	
		I	P
2	Price Level (PFI1)	4.000	3.000
	Price Trend (PFI2)	4.000	3.000
	Accuracy Level of Invoice (PFI3)	4.000	3.333
	Responsiveness to Discrepancies (PFI4)	4.000	4.000
3	On-time Delivery (LOG1)	5.000	4.667
	Quantity Reliability (LOG2)	5.000	3.667
	Ordering (LOG3)	4.000	3.000
	Packaging (LOG4)	4.667	4.000
	Adequate Delivery Documentation (LOG5)	4.000	3.333
4	Responsiveness (CR1)	5.000	5.000
	Complaint Handling (CR2)	5.000	4.333
	Sharing Information (CR3)	4.000	3.000
	Management (CR4)	4.333	3.000
5	Society Focusing (CI1)	3.000	3.000
	Environment (CI2)	3.000	3.000
	Product/Service Improving (CI3)	4.000	3.333
	Proactively Innovation (CI4)	3.333	3.000

\*I=Importance; P=Performance

### Hasil Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan dengan beberapa tahap, yaitu menghitung nilai dari *service quality supplier* lalu mencari rata-rata dari perhitungan tersebut. Perhitungan dari *service quality supplier* dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Service\ Quality = \sum_{i=1}^n WS_{ij} \times PS_{ij}$$

$WS_{ij}$  merupakan hasil justifikasi dari kepentingan, sedangkan  $PS_{ij}$  merupakan nilai performansi. Hasil justifikasi merupakan hasil perhitungan dari rumus:

$$WS_{ij} = \frac{IS_{ij} - \min(IS_j)}{\max(IS_j) - \min(IS_j)}$$

Dimana:

$IS_{ij}$  = nilai *importance* dari hasil data wawancara

$\min(IS_j)$  = skala minimal nilai

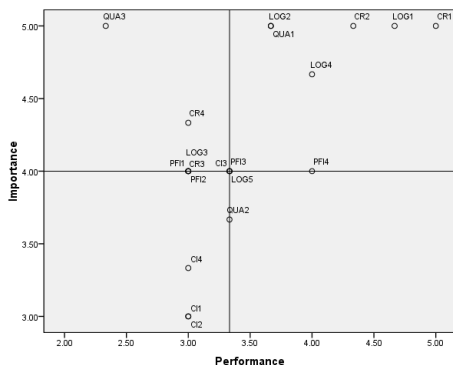
$\max(IS_j)$  = skala maksimal nilai

Rekapitulasi dari perhitungan dari *service quality* dapat dilihat pada Tabel 4.

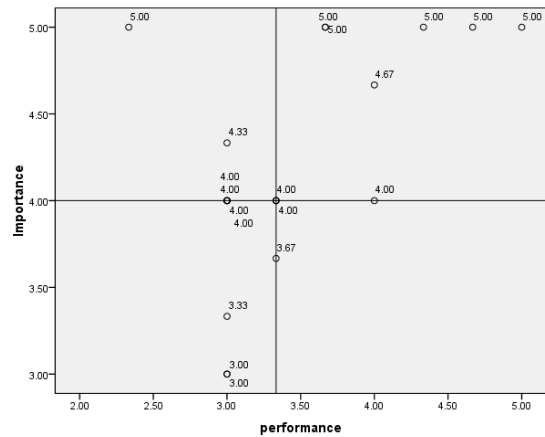
**Tabel 4.** Rekapitulasi Perhitungan *Service Quality*

Indikator	I	W	P	<i>Service Quality</i>
QUA1	5.000	1.000	3.667	3.667
QUA2	3.667	0.667	3.333	2.222
QUA3	5.000	1.000	2.333	2.333
PFI1	4.000	0.750	3.000	2.250
PFI2	4.000	0.750	3.000	2.250
PFI3	4.000	0.750	3.333	2.500
PFI4	4.000	0.750	4.000	3.000
LOG1	5.000	1.000	4.667	4.667
LOG2	5.000	1.000	3.667	3.667
LOG3	4.000	0.750	3.000	2.250
LOG4	4.667	0.917	4.000	3.667
LOG5	4.000	0.750	3.333	2.500
CR1	5.000	1.000	5.000	5.000
CR2	5.000	1.000	4.333	4.333
CR3	4.000	0.750	3.000	2.250
CR4	4.333	0.833	3.000	2.500
CI1	3.000	0.500	3.000	1.500
CI2	3.000	0.500	3.000	1.500
CI3	4.000	0.750	3.333	2.500
CI4	3.333	0.583	3.000	1.750
<i>Service Quality</i>				2.815

Dari hasil perhitungan *service quality* didapatkan hasil sebesar 2,815. Menurut skala yang telah ditetapkan, angka ini termasuk ke dalam golongan di bawah rata-rata. Langkah selanjutnya adalah melakukan pengolahan data dengan SPSS agar kita dapat mengetahui indikator yang mana yang masih perlu untuk dilakukan perbaikan agar meningkatkan angka *service quality*. Hasil dari pengolahan data menggunakan *software SPSS* dapat dilihat pada Gambar 1 dan Gambar 2.



**Gambar 1.** Hasil Pengolahan Data Menggunakan *Software SPSS* (1)



**Gambar 2.** Hasil Pengolahan Data Menggunakan *Software SPSS* (2)

### Analisis Hasil *Output SPSS*

Berdasarkan hasil dari *output software SPSS*, indikator-indikator akan dimasukkan kedalam 4 kuadran, yaitu:

- **Kuadran 1**  
Indikator yang masuk ke dalam kuadran ini merupakan indikator yang memiliki tingkat *importance* dan *performance* yang tinggi. Maksudnya adalah indikator yang dinilai penting untuk Melati *Interior* dan juga telah diberikan *service* yang baik dari *supplier*. Terdapat beberapa indikator yang terdapat dalam kuadran ini, yaitu LOG2, QUA1, CR2, LOG1, CR1, dan LOG4.
- **Kuadran 2**  
Indikator yang masuk ke dalam kuadran ini merupakan indikator yang memiliki tingkat *importance* yang rendah dan *performance* yang tinggi. Maksudnya adalah indikator yang dinilai tidak terlalu penting untuk Melati *Interior*, tetapi telah diberikan *service* yang baik dari *supplier*. Tidak terdapat banyak indikator yang termasuk kedalam kuadran ini. Tetapi terdapat satu indikator, yaitu QUA2.
- **Kuadran 3**  
Indikator yang masuk ke dalam kuadran ini merupakan indikator yang memiliki tingkat *importance* dan *performance* yang rendah. Maksudnya adalah indikator yang dinilai tidak terlalu penting untuk Melati *Interior* dan juga tidak terlalu diberikan *service* yang baik dari *supplier*. Terdapat beberapa indikator yang terdapat dalam kuadran ini, yaitu CI4, CI1, dan CI2.

- Kuadran 4  
Indikator yang masuk ke dalam kuadran ini merupakan indikator yang memiliki tingkat *importance* tinggi dan *performance* yang rendah. Maksudnya adalah indikator yang dinilai penting untuk Melati *Interior*, tetapi belum diberikan *service* yang baik dari *supplier*. Terdapat beberapa indikator yang terdapat dalam kuadran ini, yaitu QUA3 dan CR4.

#### Usulan Perbaikan

Berdasarkan penentuan kuadran dengan menggunakan *software* SPSS, terdapat beberapa indikator yang perlu disoroti oleh Melati *Interior* terhadap kinerja dari *suppliernya*. Indikator-indikator ini terdapat pada kuadran 4 yaitu pada kuadran *high importance* dan *low performance*, yaitu:

- QUA3 (*Sample Complaints Rate*)  
Indikator QUA3 ini adalah mengenai presentase jumlah kekurangan kualitas sampel *order* dengan yang dikirimkan. Melati *Interior* harus lebih memperhatikan kualitas barang yang datang dan segera melakukan *complaint* jika terdapat sesuatu yang tidak sesuai. Jika diperlukan, Melati *Interior* juga dapat melakukan pertemuan dengan *supplier* dan membicarakan hal yang terkait dengan kualitas barang yang sampai di Melati *Interior*.
- CR4 (*Management*)  
Indikator CR4 ini adalah mengenai pertimbangan pemasok mengenai perspektif "win-win" untuk hubungan penjual-pembeli. Pada indikator ini, Melati *Interior* dapat menetapkan beberapa kesepakatan dengan *supplier* untuk kebaikan kedepannya di antara kedua belah pihak agar tidak ada yang merasa dirugikan.

#### 4. KESIMPULAN

##### Kesimpulan

Berdasarkan perhitungan *service quality* yang telah dilakukan, hasil yang diperoleh adalah sebesar 2,815. Hasil ini masih terdapat dibawah rata-rata karena skala maksimun yang telah ditetapkan adalah sebesar 5. Atas dasar hasil dari perhitungan ini, maka dapat dikatakan bahwa masih terdapat beberapa faktor atau indikator yang masih harus diperbaiki agar lebih baik kedepannya

Faktor-faktor atau indikator-indikator yang dianggap penting tetapi *supplier* belum memberikan *service* yang cukup adalah pada indikator QUA3 dan CR4. QUA3 mengenai presentase jumlah kekurangan kualitas sampel *order* dengan yang dikirimkan, sedangkan CR4 mengenai pertimbangan pemasok

mengenai perspektif "win-win" untuk hubungan penjual-pembeli.

Usulan yang dapat diberikan, yaitu melakukan pertemuan dengan *supplier* dan membicarakan hal yang terkait dengan kualitas barang yang sampai di Melati *Interior* untuk indikator QUA3 dan menetapkan beberapa kesepakatan dengan *supplier* untuk kebaikan kedepannya di antara kedua belah pihak agar tidak ada yang merasa dirugikan untuk CR4.

#### Saran

Penelitian sebaiknya dilakukan dengan mendatangi *supplier* yang dimaksud agar data menjadi lebih valid dan peneliti harus lebih memahami metode pengolahan data yang digunakan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Hartini, Sri. (2011). "Teknik Mencapai Produksi Optimal". Bandung: Lubuk Agung
- Ka Wai Lai, Ivan., & Hitchcock, Michael. (2016). *A Comparison Of Service Quality Attributes For Stand-alone And Report-based Luxury Hotels in Macau: 3-Dimensional Importance-Performance Analysis. International Journal of Tourism Management.*
- Nguyen, Huong. (2013). *Supplier Performance Evaluation Documentation And Process In The Textile And Garment Manufacturing Industry, Company Case: X. Bachelor's Thesis*
- Nugraha, Rizal., Harsono, Ambar., & Adianto, Hari. (2014). Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa pada Bengkel "X" Berdasarkan Hasil Matrix *Importance-Performance-Analysis* (Studi Kasus di Bengkel AHASS PD. Sumber Motor Karawang). *Jurnal Teknik Industri Institut Teknologi Nasional.*