

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di industri kuliner yang terus berkembang, Dialoogi Coffee dan Bistro telah menjadi destinasi unggulan bagi pecinta kopi, teh, minuman berbagai macam rasa, makanan ringan, makanan western, makanan nusantara atau lokal dan penggemar suasana santai. Dialoogi Coffee dan Bistro adalah tempat yang sempurna untuk menikmati moment santai bersama keluarga dengan menikmati menu yang beragam.

Menurut Heizer dan Render (2015) manajemen rantai pasokan adalah pengintegrasian aktivitas untuk mendapatkan material dan servis, mengubahnya menjadi barang setengah jadi dan barang jadi dan dikirimkan kepada konsumen. Sekarang ini perusahaan dan pengusaha harus bersaing untuk memenuhi berbagai kebutuhan konsumen yang semakin tinggi. Pada dasarnya, konsumen menginginkan suatu produk yang memiliki kualitas baik namun dengan harga yang terjangkau. Pada kenyataannya sebagian besar perusahaan di Indonesia telah menerapkan *Supply Chain Management*, mulai dari aliran barang (*product*), aliran uang (*financial*), dan sampai pada aliran informasi. Namun masih banyak kita temukan perusahaan yang tidak sepenuhnya sempurna dalam menjalankan manajemen rantai pasokan ini, sehingga usaha yang dijalankan sering kali kurang efektif dan efisien. Menurut Sinurya (2020:57) bahan baku merupakan salah satu faktor bagian terpenting dalam

suatu proses produksi. Tanpa adanya bahan baku proses produksi pada suatu perusahaan tidak akan dapat berjalan.

Manajemen rantai pasok merupakan aspek penting dalam industri, termasuk sector kuliner seperti Dialogi Coffe dan Bistro. Rantai pasok yang efektif dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, dan memastikan pemenuhan pesanan tepat waktu. Dalam konteks bisnis kuliner, pemenuhan pesanan melibatkan koordinasi antara pemasok, produksi, dan distribusi untuk memenuhi permintaan pelanggan secara optimal. Perusahaan yang mengadopsi manajemen rantai pasok yang baik dapat membangun hubungan yang solid dengan mitra bisnis, meningkatkan daya saing di pasar. Menurut Ferguson (2000) di era globalisasi saat ini perusahaan mulai banyak mengadopsi manajemen rantai pasokan atau yang sering kita kenal sebagai *supply chain management* dengan tujuan untuk mengurangi biaya, meningkatkan pangsa pasar dan penjualan, dan membangun hubungan yang solid. Hal ini juga mencakup penggunaan teknologi untuk memfasilitasi komunikasi dan aliran informasi antar pihak dalam rantai pasok.

Pada era persaingan yang semakin ketat, perusahaan dituntut untuk memiliki strategi manajemen rantai pasok yang efektif khususnya pada pemenuhan pesanan bahan baku. Hal ini mencakup pengelolaan hubungan dengan pemasok, penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan visibilitas dalam rantai, serta penerapan praktik terbaik dalam pengadaan bahan baku (Gunasekaran et al., 2001).

Pemenuhan pesanan adalah proses yang melibatkan serangkaian langkah untuk memastikan bahwa produk atau bahan baku yang dipesan oleh pelanggan atau bagian produksi tersedia dan dikirim tepat waktu, dalam jumlah yang tepat, dan sesuai dengan spesifikasi yang diinginkan. Proses ini tidak hanya mencakup penerimaan dan pengolahan pesanan, tetapi juga pengambilan, pengemasan dan pengiriman produk. Setiap tahap dalam proses pemenuhan pesanan memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pelanggan dan efisiensi operasional perusahaan.

Dalam konteks industri makanan dan minuman, seperti Dialogi Coffee dan Bistro, pemenuhan pesanan menjadi semakin krusial. Kualitas dan ketersediaan bahan baku yang baik sangat mempengaruhi cita rasa dan kepuasan pelanggan. Keterlambatan dalam pemenuhan pesanan bahan baku dapat menyebabkan gangguan dalam proses produksi, yang pada gilirannya dapat mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan dan kehilangan pendapatan. Oleh karena itu, perusahaan perlu mengelola proses pemenuhan pesanan bahan baku dengan baik untuk memastikan bahwa mereka dapat memenuhi harapan pelanggan dan menjaga reputasi mereka di pasar.

Dialogi Coffee dan Bistro menghadapi masalah dalam pemenuhan stok dan masalah dalam manajemen persediaan bahan baku. Terdapat pada keterlambatan pengiriman yang sering terjadi yang dapat mengganggu operasional dan menyebabkan kekurangan stok. Kualitas bahan baku yang kurang konsisten juga menjadi masalah karena berhubungan dengan variasi pada kesegaran. Perencanaan permintaan yang tidak akurat juga bisa

menyebabkan *overstock* atau *stockout*. Lalu komunikasi yang kurang efektif dengan pemasok akan berpotensi menimbulkan kesalahan dalam spesifikasi pengiriman. Selain itu, ada biaya pengadaan yang bisa terbilang tinggi dan manajemen inventaris yang tidak optimal itu juga menyebabkan berukrangnya efisiensi pada manajemen operasional di Dialoogi Coffee dan Bistro. Ketergantungan pada beberapa pemasok juga meningkatkan risiko. Masalah-masalah ini mempengaruhi kinerja dan operasional, sehingga perlu strategi manajemen rantai pasok yang lebih baik.

Dialoogi Coffee dan Bistro menghadapi tantangan signifikan terkait ketersediaan bahan baku, terutama pada malam hari ketika sering terjadi kekosongan menu, khususnya untuk makanan berat. Meskipun pemasok sayuran mengirimkan bahan baku setiap hari, ketidakcocokan antara jumlah yang diterima dan permintaan pelanggan menyebabkan beberapa hidangan tidak dapat disajikan. Selain itu, pengiriman daging yang tidak dilakukan setiap hari menambah kompleksitas, di mana manajemen sering kali kesulitan memprediksi kebutuhan dan melakukan pemesanan yang tepat waktu. Keterbatasan dalam sistem manajemen inventaris dan analisis pola konsumsi pelanggan juga berkontribusi pada masalah ini. Oleh karena itu, penting bagi manajemen untuk meningkatkan perencanaan dan komunikasi dengan pemasok guna memastikan ketersediaan bahan baku yang cukup dan berkualitas, serta menghindari kekosongan menu yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Dialogi Coffe dan Bistro harus mempertimbangkan berbagai faktor dan tantangan dalam pemenuhan pesanan bahan baku, seperti fluktuasi permintaan, ketidakpastian dalam pasokan dari pemasok, pemilihan pemasok, dan pengelolaan persediaan bahan baku. Dalam hal ini, pemahaman yang mendalam tentang proses pemenuhan pesanan bahan baku dan faktor-faktor yang mempengaruhinya menjadi sangat penting. Dengan menerapkan prinsip-prinsip manajemen rantai pasok yang efektif khususnya dalam pemenuhan pesanan bahan baku, perusahaan dapat meningkatkan kinerja operasional dan kepuasan pelanggan melalui pemenuhan pesanan yang cepat dan berkualitas.

Dengan ini, analisis manajemen rantrai pasok pada pemenuhan pesanan bahan baku di Dialogi Coffee dan Bistro menjadi penting untuk mengidentifikasi faktor-faktor dalam pemenuhan pesanan bahan baku dan memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan. Selain itu, dalam penelitian ini, analisis manajemen rantai pasok pada Dialogi Coffee dan Bistro juga meneliti bagaimana rantai pasok dapat mempengaruhi pemenuhan pesanan bahan bakunya, karena penulis sebagai konsumen yang beberapa kali mengunjungi dan mencoba beberapa menu yang disajikan, penulis merasa bahwa dalam pemenuhan peasanan Dialogi Coffee dan Bistro terbilang prosesnya kurang cepat dan stok makanan dan minuman banyak yang tidak tersedia, sehingga hal tersebut membuat saya ingin mengetahui bagaimana proses rantai pasok mulai dari bahan mentahnya hingga produk tersebut sampai ditangan konsumen.

Melihat kondisi ini, penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam permasalahan sesuai latar belakang diatas dalam sebuah karya ilmiah berupa skripsi dengan judul “**ANALISIS MANAJEMEN RANTAI PASOK PADA PEMENUHAN PESANAN BAHAN BAKU DI DIALOOGI COFFEE DAN BISTRO KOTA PASURUAN**”. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih dalam mengenai praktik manajemen rantai pasok yang efektif dan efisien dalam pemenuhan pesanan bahan baku di Dialoogi Coffee dan Bistro.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk menjawab beberapa pertanyaan penting: Bagaimana manajemen rantai pasok pada pemenuhan pesanan bahan baku di Dialoogi Coffee dan Bistro?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan, yaitu: Untuk memahami dan menganalisis manajemen rantai pasok yang diterapkan di Dialoogi Coffe dan Bistro dalam pemenuhan pesanan bahan baku.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan beberapa manfaat, antara lain:

1. **Manfaat teoritis:** Penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang manajemen rantai pasok pada usaha kuliner,

khususnya terkait dengan pengelolaan stok bahan baku di usaha makanan dan minuman.

2. **Manfaat praktis:** Penelitian ini dapat memberikan gambaran dan rekomendasi kepada manajemen Dialogi Coffee dan Bistro dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi pemenuhan stok bahan baku sehingga dapat mengoptimalkan proses operasioanl dan meminimalisir risiko kekurangan bahan baku.

