

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1. Latar Belakang**

Industri restoran siap saji merupakan salah satu sektor industri kuliner yang berfokus pada penyediaan makanan dan minuman dengan waktu penyajian efisien karena restoran ini menawarkan menu terbatas yang sudah dipersiapkan sebelumnya. Perkembangan pesat industri ini di Indonesia menciptakan peluang sekaligus tantangan bagi pelaku usaha, seperti pengelolaan bahan baku, kelengkapan peralatan kerja, proses pengiriman, hingga pengelolaan limbah. Semua aspek ini menjadi bagian dari manajemen rantai pasok (*supply chain management*) yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional bisnis waralaba (Iswanda & Haripin, 2024).

Keberhasilan dalam industri restoran siap saji tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk yang ditawarkan, tetapi juga oleh kemampuan untuk mengelola rantai pasok secara efisien. Dalam konteks persaingan yang semakin ketat, penting bagi pemilik usaha untuk memahami dan mengelola risiko yang dapat mempengaruhi operasional dan kepuasan pelanggan. Risiko rantai pasok berpengaruh besar terhadap persaingan di industri restoran siap saji karena berkaitan dengan ketersediaan bahan baku, efisiensi biaya, kualitas produk, inovasi menu, dan kepuasan pelanggan. Gangguan rantai pasok, seperti keterlambatan pengiriman, lonjakan harga bahan baku, atau penurunan kualitas, dapat menurunkan daya saing restoran. Sebaliknya, restoran yang mampu mengelola rantai pasok secara efisien dan fleksibel dapat menjaga konsistensi menu, memperkenalkan inovasi, dan mempertahankan loyalitas pelanggan, memberikan keunggulan dibandingkan pesaing (Sugianto, 2023).

Analisis risiko menjadi langkah awal dalam merencanakan strategi operasional. Analisis risiko dilakukan untuk mengidentifikasi potensi masalah yang mungkin terjadi di setiap tahapan rantai pasok, mulai dari pengadaan bahan baku hingga penyajian makanan. Masalah yang sering dialami oleh industri restoran siap saji dalam rantai pasok meliputi beberapa aspek kritis yang dapat mempengaruhi operasional dan kepuasan pelanggan. Salah satunya seperti keterlambatan dalam

pengiriman bahan baku dan ketidaksesuaian bahan yang di pesan (Murti C. T., 2020).

Salah satu restoran siap saji yang cukup diminati masyarakat adalah restoran McDonald's. Permintaan akan produk-produk McD khususnya *fried chicken* akan selalu ada seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang serba cepat dan praktis. McD sendiri sudah memiliki cabang yang tersebar di seluruh Indonesia seperti di Jakarta, Bandung, Surabaya dan kota-kota kecil lainnya. (Murti C. T., 2020) Salah satunya yaitu di daerah Taman Pinang, Sidoarjo.

Restoran ini merupakan salah satu restoran McD yang cukup besar, dimana restoran ini buka selama 24 jam. Seiring dengan permintaan masyarakat yang semakin meningkat di McD Taman Pinang, pihak manajemen selalu berusaha untuk dapat memenuhi permintaan akan produk *fried chicken* dengan melakukan manajemen persediaan yang baik. Pengolahan manajemen rantai pasok mempengaruhi ketersediaan bahan baku ayam yang diperlukan. Namun, terdapat beberapa masalah yang ada di McDonald's Taman Pinang. Salah satunya seperti fluktuasi bahan baku utama daging ayam potong, tepung terigu dan minyak goreng. Tabel 1.1. dibawah ini menggambarkan frekuensi terjadinya fluktuasi harga bahan baku di McDonald's Taman Pinang dalam satu tahun periode tahun 2024 – 2025.



Gambar I.1. Grafik Fluktuasi Harga Daging Ayam Potong (2024-2025)

Sumber: BPS Harga Daging Ayam Potong

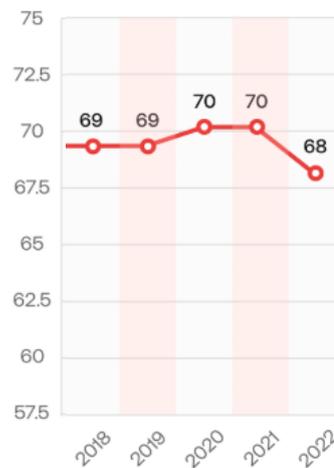
Tabel I.1. Data Harga Daging Ayam Potong (Mar 2024 - Jan 2025)

Bulan/Tahun	Daging Ayam Potong (kg)	Keterangan
Mar-24	Rp 38,000	Persiapan Ramadhan (permintaan naik).
Apr-24	Rp 40,000	Puncak harga saat Ramadhan-Lebaran.
Mei 2024	Rp 37,000	Penurunan pasca-Lebaran.
Jun-24	Rp 36,000	Pasokan stabil.
Jul-24	Rp 35,500	Musim panen ayam meningkat.
Ags 2024	Rp 36,500	Kenaikan harga pakan ternak.
Sep-24	Rp 37,000	Impor gandum lebih mahal.
Okt 2024	Rp 38,000	Kenaikan harga CPO global.
Nov-24	Rp 39,000	Persiapan akhir tahun.
Des 2024	Rp 40,000	Lonjakan permintaan Natal-Tahun Baru.
Jan-25	Rp 38,000	Penurunan pasca-tahun baru.

Sumber: BPS

Berdasarkan Gambar I.1., menunjukkan fluktuasi harga bahan baku daging ayam potong di McDonald's Taman Pinang selama periode Maret 2024 hingga Januari 2025 dan faktor yang menyebabkan fluktuasi harga yang terdapat di Tabel I.1. Diketahui harga ayam mengalami kenaikan signifikan dikarenakan permintaan masyarakat selama Ramadhan dan Lebaran April 2024 dengan harga Rp40.000/kg. Harga mengalami penurunan setelah Lebaran. Di bulan Mei 2024 harga mengalami kenaikan lagi dengan harga sekitar Rp30.000/kg – Rp39.000/kg. cenderung turun di Rp37.000/kg karena stabilisasi pasokan. Faktor utamanya dikarenakan biaya pakan ternak dan wabah penyakit (seperti flu burung) yang memengaruhi produksi. Selain masalah di fluktuasi harga bahan baku, masalah lain yang terjadi di rantai pasok McDonald's Taman Pinang yang berdampak pada efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan antara lain seperti:

1. Ketersediaan produk yang kurang menyebabkan beberapa Menu tidak tersedia sehingga mempengaruhi kepuasan pelanggan yang merasa kurang puas.
2. Kualitas tidak konsisten yang menyebabkan pelanggan mengeluh dengan porsi yang sedikit. Contoh: kentang goreng dan jumlah *chicken mcnugget*.
3. Keterlambatan pelayanan menyebabkan adntrean yang panjang dengan waktu tunggu yang lama dari biasanya.
4. Gangguan pasokan global yang menyebabkan Menu terbatas akibat konflik/logistik.



Gambar I.2. Survey kepuasan pelanggan McDonald's Taman Pinang

Sumber: McDonald's Taman Pinang

Gambar I.2. menunjukkan grafik survei kepuasan pelanggan McDonald's Taman Pinang dari tahun 2020 hingga 2024 dengan skala 0-100%. Grafik ini menggambarkan penurunan signifikan tingkat kepuasan pelanggan, terutama pada tahun 2023 dan 2024, yang berkorelasi langsung dengan masalah rantai pasok yang dihadapi. Pada tahun 2022, skor kepuasan naik dari 69% ke 70% di tahun 2023. Namun, terjadi penurunan di tahun 2024 menjadi 68% dikarenakan faktor-faktor seperti ketersediaan produk yang kurang yang menyebabkan pelanggan kurang puas, kualitas kurang konsisten, keterlambatan pelayanan dan gangguan pasokan.

Berdasarkan masalah diatas, maka diperlukan sebuah identifikasi risiko yang dapat menimbulkan potensi kegagalan dalam proses rantai pasok. Salah satu model yang dapat digunakan dan membantu dalam identifikasi risiko rantai pasok dengan

menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) dan *Supply Chain Operation Reference* (SCOR) sebagai alat untuk menganalisis risiko dalam rantai pasok restoran siap saji. Metode FMEA memungkinkan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi potensi kegagalan dalam setiap proses, serta menentukan prioritas penanganan berdasarkan tingkat keparahan, frekuensi, dan kemampuan deteksi. Sementara itu, SCOR memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk memetakan semua aktivitas dalam rantai pasok, mulai dari perencanaan hingga pengiriman (Sholichah dkk, 2017).

Beberapa penelitian sebelumnya terkait dengan risiko rantai pasok seperti penelitian dari Hamdani dan Ernawati (2023) yang meneliti potensi risiko kegagalan dalam proses produksi yang tidak memenuhi standar seperti warna gula yang tidak putih sempurna, cacatnya bentuk atau ukuran kristal putih, dan tekstur gula yang basah dengan menggunakan metode FMEA. Lalu penelitian yang dilakukan oleh Failenggo dan Sumantika (2021) yang juga menggunakan metode FMEA untuk mengetahui risiko kecelakaan pada komponen kegagalan produksi, komponen sistem rantai pasok dan sebagainya pada usaha tahu di kota Batam. Penelitian ini juga menggunakan RPN (*Risk Priority Number*) untuk menilai risiko yang diprioritaskan yang dilakukan, yaitu risiko kritis yang memiliki tingkat risiko yang tinggi. Sherina (2021) serta Jiroyah dan Muflihah (2022) mengusulkan perancangan mitigasi risiko *supply chain management* pada industri manufaktur dan kuliner UKM menggunakan metode SCOR untuk memetakan aktivitas rantai pasok dan mengidentifikasi risiko. Puspitasari (2020) yang meneliti risiko penyebab dan dampak tidak tercapainya kinerja perusahaan di PT. X menggunakan model SCOR (*Supply Chain Operations Reference*) dan *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA). Adapun penelitian oleh Putri I. N. (2020) mengenai analisis risiko kegagalan produk di PDAM XYZ yang paling dominan terjadi di PDAM XYZ antara lain kehilangan air di jaringan dan kerusakan pipa distribusi.

Berdasarkan latar belakang diatas dan penelitian terdahulu, maka dilakukan analisa dan identifikasi risiko terhadap rantai pasok di restoran siap saji McD Taman Pinang menggunakan metode *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) dan *Supply Chain Operation Reference* (SCOR) dengan harapan mempertimbangkan aspek penting dari identifikasi risiko untuk menentukan prioritas faktor risiko yang

muncul dalam proses rantai pasokan dan menentukan urutan risiko, serta pentingnya strategi manajemen risiko yang tepat untuk pencegahan faktor risiko yang diharapkan pada industri siap saji dapat mengurangi risiko dalam setiap proses rantai pasok dan menetapkan manajemen risiko yang terstruktur.

### **I.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah penelitian ini adalah apa saja risiko yang timbul pada tahapan rantai pasok di tahapan supplier dan usulan mitigasinya untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan?

### **I.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi risiko pada tahapan rantai pasok di tahapan supplier dan mengusulkan mitigasi untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan menggunakan metode FMEA dan SCOR.

### **I.4. Batasan dan Asumsi Penelitian**

1. Risiko rantai pasok bahan baku ayam yang terjadi di tahapan Supplier.
2. Analisa metode FMEA dan SCOR sebagai tools mitigasi peningkatan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan.

### **I.5. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini dibagi berdasarkan akademis serta praktis sebagai berikut:

- a. Secara akademis penelitian ini dapat memberikan kontribusi dan wawasan kepada para akademisi dan peneliti yang akan melakukan penelitian yang serupa.
- b. Secara praktis penelitian ini dapat mengusulkan tentang manajemen rantai pasok yang baik, pentingnya manajemen risiko bahan baku, serta rekomendasi strategi.

### **I.6. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan penelitian ini sebagai berikut:

#### **Bab I Pendahuluan**

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian yang mencakup rumusan masalah, tujuan, batasan, manfaat, dan sistematika penulisan tugas akhir.

## **Bab II Landasan Teori**

Bab ini membahas studi literatur dari penelitian terdahulu sebagai pendukung, serta hubungan antar konsep dan teori metode yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan.

## **Bab III Metodologi Penelitian**

Bab ini akan menjelaskan mengenai teknik yang akan digunakan dalam penulisan serta pengumpulan data dan analisis yang akan menjawab masalah penulisan. Tahap analisis dan kesimpulan merupakan tahap terakhir dalam penelitian ini.

## **Bab IV Pengumpulan dan Pengolahan Data**

Bab ini menyajikan data umum dan data pendukung lainnya melalui studi literatur, pengujian, dan observasi dari perusahaan. Data yang diperoleh diolah sesuai metode yang dijelaskan di Bab III, kemudian dianalisis untuk diusulkan solusi perbaikan.

## **Bab V Analisis dan Pembahasan**

Pada bab ini akan dilakukan analisis dan juga akan dilakukan analisis perbandingan kondisi aktual dan kondisi yang diberikan usulan perbaikan.

## **Bab VI Kesimpulan dan Saran**

Bab ini akan menjelaskan tentang kesimpulan dari penulis terhadap hasil penelitian dan saran solusi perbaikan dan penelitian selanjutnya sebagai masukan di masa yang akan datang.