

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam era bisnis yang terus berkembang pesat, ketahanan dan efisiensi dalam rantai pasok menjadi kunci bagi keberlanjutan perusahaan. *Supply Chain Resilience* merujuk pada kemampuan suatu sistem rantai pasok untuk bertahan dan pulih dengan cepat dari gangguan atau perubahan yang tidak terduga. Dalam lingkungan bisnis yang terus berubah, ketahanan rantai pasok menjadi krusial untuk memastikan kelancaran operasional perusahaan dan menjaga kepuasan pelanggan (Singh dkk., 2019). Alasan pentingnya melakukan perancangan terhadap *Supply Chain Resilience* adalah untuk memahami dan meningkatkan ketahanan sistem tersebut terhadap risiko yang terjadi. Dengan memahami dinamika dalam rantai pasok, perusahaan dapat merancang strategi rantai pasok untuk mengurangi risiko sehingga dapat pulih dengan cepat dan efisien setelah mengalami gangguan.

PT. Wilmar Nabati Indonesia adalah sebuah perusahaan yang terkemuka dalam industri minyak kelapa sawit dan telah menjadi pemain utama dalam produksi, pengolahan, dan distribusi produk kelapa sawit secara global. Didirikan pada tahun 1991, PT. Wilmar Nabati Indonesia juga berupaya untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas produk, serta menjunjung tinggi nilai-nilai integritas. PT. Wilmar memiliki beberapa produk hasil produksinya yaitu penyulingan minyak sawit, penghancur inti sawit dan kopra, tepung, sabun, pupuk, pakan ternak,

kedelai, beras, lemak khusus dan oleokimia. Contoh produknya adalah minyak goreng Sania Premium, minyak goreng Sania Royale, dan minyak goreng Fortune.

Meskipun PT. Wilmar Nabati Indonesia telah mencapai posisi terkemuka dalam industri, masih terdapat permasalahan yang perlu diatasi dalam manajemen rantai pasoknya. PT. Wilmar Nabati Indonesia telah mengidentifikasi beberapa permasalahan krusial dalam *supply chain* mereka. Permasalahan tersebut meliputi *return* produk sebesar 3% dari pengiriman minyak goreng ke distributor dengan merek minyak goreng Sania, minyak goreng Fortune, minyak goreng Sovia, dan minyak goreng Siip. Pihak perusahaan menyebutkan dalam 1 bulan terjadi sekitar 3-4 kali *return* produk oleh distributor dengan rata-rata *return* setiap bulan sebesar 342 ton dengan setiap kali *return* rata-rata sebesar 68 ton. Pada bulan September terjadi *return* terbesar yaitu 5% dengan besar *return* 408 ton dari hasil permintaan 8.910 ton. Selain itu, terjadi fluktuasi permintaan, kenaikan permintaan sebesar 170% yaitu dengan permintaan 20.774 ton dan penurunan permintaan sebesar 59% yaitu dengan permintaan 7.225 ton pada produksi rata-rata setiap bulan 12.195 ton. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis mendalam untuk merancang *Supply Chain Resilience* yang efektif dan berkelanjutan.

Dalam upaya untuk mengatasi permasalahan tersebut, metode yang diusulkan adalah dengan menerapkan *Quality Function Deployment* (QFD). QFD merupakan metode sistematis yang memungkinkan perusahaan untuk mengubah kebutuhan pelanggan menjadi karakteristik produk dan proses yang spesifik, sehingga mengintegrasikan kebutuhan pelanggan dalam tahap layanan (Isti'anah dkk., 2021). Menurut Ernawati dkk (2023) QFD dapat digunakan sebagai alat analisis untuk

mengidentifikasi kriteria kritis dalam menjaga ketahanan rantai pasok, dengan memastikan bahwa prioritas pelanggan dan kebutuhan pasar tetap terpenuhi.

Dengan dilaksanakannya penelitian ini melalui penerapan *Quality Function Deployment* (QFD) pada analisis *Supply Chain Resilience*, diharapkan dapat mengidentifikasi kriteria kritis dalam menjaga ketahanan rantai pasok mereka, serta memastikan bahwa prioritas pelanggan dan kebutuhan pasar tetap terpenuhi. Dengan menggabungkan konsep *Supply Chain Resilience* dan metode QFD, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan mendalam bagi PT. Wilmar Nabati Indonesia untuk meningkatkan fleksibilitas dan ketahanan pada jaringan pasokan berdasarkan kebutuhan pelanggan. Melalui analisis ini, diharapkan akan teridentifikasi perbaikan dalam manajemen risiko, perencanaan produksi, distribusi, dan kolaborasi dengan mitra bisnis, yang berfokus pada meningkatkan ketahanan dan daya tanggap dalam menghadapi perubahan yang tidak terduga.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan suatu permasalahan yaitu :

“Bagaimana merancang *Supply Chain Resilience* dengan pendekatan *Quality Function Deployment* (QFD) pada PT. Wilmar Nabati Indonesia?”

## **1.3 Batasan Masalah**

Adapun yang menjadi batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini fokus pada produk minyak goreng di pabrik Gresik

2. Penelitian ini membatasi pada penentuan kebutuhan pelanggan didapatkan dari *brainstorming* dengan pihak marketing
3. Penelitian ini membatasi responden hanya pada individu atau pihak internal perusahaan yang terlibat dalam rantai pasok PT. Wilmar Nabati Indonesia
4. Penelitian ini membatasi distributor di lokasi dengan pengiriman terbesar

#### **1.4 Asumsi – asumsi**

Asumsi-asumsi yang digunakan pada penelitian ini yaitu:

1. Selama penelitian berlangsung seluruh aktivitas di PT. Wilmar Nabati Indonesia berjalan dengan normal
2. Tidak ada perubahan kebijakan terhadap struktur organisasi dan proses rantai pasok selama penelitian berlangsung
3. Responden memiliki pemahaman mendalam mengenai kebutuhan pelanggan dan risiko *supply chain*

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini yaitu untuk menghasilkan rancangan *Supply Chain Resilience* dengan pendekatan *Quality Function Deployment* (QFD) pada PT. Wilmar Nabati Indonesia.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian yang dapat diberikan bagi semua pihak adalah sebagai berikut:

**a) Teoritis**

1. Penelitian ini dapat digunakan sebagai pembendaharaan perpustakaan dan untuk mengetahui sejauh mana penerapan teori-teori yang diperoleh dari kuliah sesuai dengan realitas permasalahan yang ada di perusahaan.
2. Penelitian ini dapat digunakan untuk menambah pengetahuan dan pengalaman yang bertujuan untuk menentukan *resilience measures* dengan pendekatan *Quality Function Deployment* (QFD) dalam menyelesaikan masalah yang ada di perusahaan yaitu pada PT. Wilmar Nabati Indonesia.

**b) Praktis**

1. Sebagai pertimbangan untuk menentukan kebijakan yang harus diambil dalam meningkatkan *supply chain resilience* berdasarkan pertimbangan kebutuhan pelanggan.
2. Penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan atau usulan bagi perusahaan di PT. Wilmar Nabati Indonesia dalam analisis *supply chain resilience*.

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan penulisan dan pembahasan maka dalam pembuatan penelitian ini akan dibagi menjadi beberapa bab dengan setiap bab dilengkapi dengan subbab. Berikut merupakan sistematika penulisan dalam penelitian ini:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan diuraikan secara singkat mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bagian ini dijelaskan mengenai landasan teori yang berhubungan dengan kegiatan logistik, kebutuhan pelanggan, risiko, *Quality Function Deployment*, dan teori lain yang berhubungan dengan penyelesaian permasalahan dan ulasan mengenai penelitian terdahulu.

**BAB III METODE PENELITIAN**

Pada bab ini dijelaskan mengenai tempat dan waktu pelaksanaan penelitian, desain penelitian, langkah-langkah dalam melakukan pengumpulan data, pengolahan data, analisis serta kesimpulan dan saran.

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi mengenai kondisi perusahaan sebagai objek pengamatan yaitu di PT. Wilmar Nabati Indonesia yang berlokasi di Gresik, Jawa Timur. Selain itu pada bab ini dijelaskan pula mengenai proses pengumpulan data dan analisis.

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bagian ini berisi simpulan dan saran yang mengemukakan simpulan dari semua hal yang telah dilakukan dalam penelitian ini, terutama mengenai analisis mitigasi yang dapat dilakukan oleh perusahaan.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**