

BAB V

ANALISA DAN INTERPRETASI HASIL

Penelitian ini menganalisis kriteria dan sub-kriteria prioritas yang dipertimbangkan oleh PT DSSA 1 dalam pemilihan perusahaan *supplier* urea terbaik. Dalam penelitian ini, PT DSSA 1 dihadapkan pada tiga pilihan yaitu apakah akan memilih perusahaan *supplier* A, *supplier* B, atau *supplier* C. Dengan menggunakan metode ANP, maka penelitian ini mengurai jaringan yang kompleks terkait pengambilan keputusan yang tepat bagi PT DSSA 1 dalam pemilihan perusahaan *supplier*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas menjadi kriteria utama yang harus dipertimbangkan oleh PT DSSA 1 dalam memilih *supplier* urea. Dengan kata lain, *supplier* dengan kualitas urea yang paling unggul menjadi pilihan utama bagi PT DSSA 1. Hal ini menekankan pentingnya standar kualitas yang tinggi untuk menjaga konsistensi dan efektivitas operasional perusahaan, serta memastikan bahwa bahan baku yang digunakan mendukung pencapaian target produksi dan keberlanjutan perusahaan. *Dyeing finishing* yang merupakan proses penting dalam pembuatan kain yang melibatkan pemberian warna sangat memerlukan urea sebagai bahan utama. Hal ini dikarenakan urea adalah bahan pelarut dan bahan penstabil warna dengan membantu pemisahan warna dan memperlambat penguapan air selama pengeringan (Boroujeni & Sharzehee, 2023; Chen et al., 2021; Khatri et al., 2015). Dengan demikian, penggunaan urea yang berkualitas tinggi dalam proses ini sangat mempengaruhi hasil akhir pewarnaan, memastikan warna yang merata, tahan lama, dan sesuai dengan standar yang diharapkan. Oleh karena itu, kriteria kualitas harus menjadi pertimbangan prioritas oleh PT DSSA 1 dalam memilih perusahaan *supplier*.

Hasil penelitian ini juga menyoroti bahwa kriteria harga, pelayanan, dan pengiriman memiliki posisi yang sama pentingnya dalam pemilihan *supplier* yaitu berada di peringkat kedua. *Supplier* yang mampu memberikan harga urea dengan harga terjangkau dan stabil, juga disertai dengan adanya pemberian diskon/nego/tepo pembayaran dan didukung dengan sistem pembayaran mudah akan lebih dipertimbangkan oleh PT DSSA 1. Penelitian menyebutkan bahwa

bahkan sejak sebelum 1980, harga telah menjadi salah satu kriteria yang paling dipertimbangkan proses pengambilan keputusan pemilihan *supplier* (Boffelli et al., 2020; Gupta et al., 2022; Hosseini et al., 2022; Tirkolaei et al., 2020). Hal ini juga sejalan dengan Olanrewaju et al. (2020) yang menggunakan metode ITARA dan PROMETHEE-AL dalam perusahaan elektronik dan menyimpulkan bahwa harga bahan baku akan menentukan keberlanjutan perusahaan. Dengan kata lain, perusahaan yang dapat menekan harga produksi, namun tetap menjaga kualitas produknya, maka perusahaan tersebut akan mencapai keberlanjutan. Keberlanjutan perusahaan, dalam konteks ini adalah PT DSSA 1, menjadi sangat penting (Chang et al., 2021). Oleh karena itu, *supplier* harus dipilih dengan tepat.

Supplier juga harus mampu memenuhi kriteria pelayanan yang lebih detail mengharuskan *supplier* untuk cepat tanggap dalam komunikasi dan penerimaan keluhan, memberikan garansi, dan penerima jasa pembongkaran/penataan barang. Pelayanan merupakan salah satu kunci penting dalam keunggulan kompetitif yang harus dimiliki oleh suatu perusahaan (Benton et al., 2020; Mungra & Yadav, 2020). Pelayanan yang baik akan memastikan adanya komunikasi yang efektif, serta membentuk loyalitas dan komitmen dalam kerjasama (Ali et al., 2021; Ejdy & Gulc, 2020). Dalam konteks ini, tanggapan yang cepat terhadap pertanyaan atau masalah, serta keterbukaan dalam menangani keluhan atau masalah teknis, adalah bagian integral dari layanan pelanggan yang efektif. Hal ini tidak hanya meminimalkan gangguan operasional tetapi juga memperkuat rasa kepercayaan antara PT DSSA 1 dan *supplier*. Selain aspek komunikasi, jaminan produk melalui garansi menjadi salah satu indikator penting dari komitmen *supplier* terhadap kualitas dan kepuasan pelanggannya (Huang et al., 2021; Kirkizoglu & Karaer, 2022; Zhang et al., 2023). *Supplier* yang memberikan garansi terhadap produknya menunjukkan bahwa *supplier* yakin dengan mutu produknya dan bersedia bertanggung jawab jika terjadi ketidaksesuaian. Layanan tambahan, seperti pembongkaran dan penataan barang, menambah kenyamanan bagi PT DSSA 1, yang mengurangi beban operasional dan mempercepat proses distribusi produk di gudang atau tempat penyimpanan (Grote et al., 2021; Sahara, 2022). Dengan demikian, kriteria pelayanan yang baik ini berfungsi sebagai landasan penting untuk

memastikan bahwa hubungan kerja sama antara PT DSSA 1 dan *supplier* berjalan dengan lancar. Selain itu, hal ini juga berperan penting dalam memperkuat reputasi *supplier* sebagai mitra bisnis yang dapat diandalkan, serta mendorong kelanjutan hubungan jangka panjang yang saling menguntungkan. Di era persaingan yang semakin ketat, pelayanan berkualitas tinggi dapat menjadi faktor diferensiasi utama yang memengaruhi keputusan perusahaan untuk memilih pemasok tertentu, terutama dalam menjaga efektivitas operasional dan kepuasan pelanggan.

Kriteria yang menempati posisi sama pentingnya dengan harga dan pelayanan adalah kriteria pengiriman. Dalam lingkungan bisnis yang dinamis, *supplier* yang memberikan kepastian keamanan barang selama proses pengiriman, tepat waktu, dan dalam kemasan yang aman dan standar akan lebih disukai. Kepastian bahwa barang tiba dalam kondisi baik dan tepat waktu merupakan salah satu faktor utama yang tidak hanya mempengaruhi kualitas produk, tetapi juga berkontribusi dalam memastikan bahwa rantai pasokan perusahaan tetap lancar (Abdolazimi et al., 2020; Delfani et al., 2022; Sheykhzadeh et al., 2024; Tushar et al., 2022; Zavadskas et al., 2020). Ketepatan dalam pengiriman berfungsi untuk meminimalkan risiko gangguan operasional, yang akan mengurangi terjadinya keterlambatan produksi yang dapat sangat mengganggu efisiensi dan produktivitas. Pengiriman yang tepat waktu dan keamanan pengiriman akan memungkinkan PT DSSA 1 untuk memenuhi permintaan produksi dengan lancar dan menjaga hubungan bisnis dengan pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya. Selain itu, masalah lain yang sangat penting adalah pengemasan (Bahadori et al., 2020; Ma et al., 2020; Zhu et al., 2022). Pengemasan yang aman dan terstandarisasi melindungi produk dari kerusakan fisik yang mungkin terjadi selama pengiriman dan memungkinkan produk untuk memenuhi peraturan atau standar keamanan yang berlaku. Pengemasan yang efisien dan ramah lingkungan dapat menjadi nilai tambah yang penting bagi perusahaan yang berkomitmen terhadap keberlanjutan (Ecer, 2022; Roy et al., 2020). Oleh karena itu, pemasok yang dapat menjamin pengiriman yang andal, aman, dan efisien akan menjadi mitra strategis bagi PT DSSA 1. Keandalan dalam pengiriman ini akan meningkatkan efektivitas tidak

hanya dalam operasi tetapi juga dalam reputasi di pasar dan keunggulan kompetitif dalam rantai pasokan yang kompleks dan dinamis.

Pada prioritas terakhir, kriteria fleksibilitas merupakan kriteria paling akhir yang dipertimbangkan dalam memilih *supplier*. Alasan mengapa fleksibilitas menjadi kriteria yang paling akhir diprioritaskan adalah karena kebutuhan utama PT DSSA 1 lebih terfokus pada aspek-aspek yang secara langsung mempengaruhi kualitas dan efisiensi produksi, seperti kualitas urea, harga, pelayanan, dan pengiriman. Dalam konteks bisnis PT DSSA 1, yang memproduksi produk dengan standar kualitas yang ketat, kemampuan pemasok untuk menyediakan bahan berkualitas tinggi dan tepat waktu lebih mendesak daripada kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan mendadak. Fleksibilitas dianggap lebih relevan dalam situasi di mana terjadi perubahan permintaan atau kondisi pasar yang dinamis, namun bagi PT DSSA 1, proses produksinya lebih membutuhkan kepastian yang stabil dan terencana.

Sementara itu, melihat lebih detail pada sub-kriteria, (K.1.3) menerima pesanan *urgent*/permintaan pengiriman yang berubah-ubah menjadi pertimbangan paling utama bagi PT DSSA 1 dalam menentukan *supplier*. Hal ini dikarenakan urea merupakan bahan baku yang krusial dalam produksi di PT DSSA 1, sehingga PT DSSA 1 akan lebih memilih perusahaan *supplier* yang dapat menerima pesanan urea sewaktu-waktu sesuai kebutuhan PT DSSA 1. Produksi yang berkelanjutan dan tidak terputus memerlukan pasokan urea yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan yang kadang mendesak atau berubah-ubah. Oleh karena itu, PT DSSA 1 cenderung memilih perusahaan *supplier* yang mampu mengakomodasi pesanan urea dengan cepat dan fleksibel, guna memastikan kelancaran operasional dan memenuhi target produksi tepat waktu. Fleksibilitas perusahaan *supplier* dalam merespons kebutuhan mendadak dianggap sangat penting untuk menghindari gangguan dalam rantai pasokan yang dapat berdampak pada kualitas dan efisiensi produksi. Meski demikian, sub-kriteria (K.3.1) Kualitas stabil/kualitas konsentrasi urea stabil, (K.4.1) *Fast respon*/komunikasi mudah/informasi mudah/komplain mudah dan (K.4.3) Memberi jasa bongkar barang/penataan bongkar barang menjadi prioritas sub-kriteria di posisi kedua dan ketiga. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun

secara general kriteria kualitas menjadi pertimbangan utama dalam pemilihan *supplier*, namun sub-kriteria kualitas tetap menjadi salah satu sub-kriteria paling utama dengan posisi kedua. Hal ini mengindikasikan bahwa hasil penelitian ini konsisten dengan menempatkan kriteria dan sub-kriteria pada prioritas yang dipertimbangkan PT DSSA 1 dalam memilih *supplier*.

Mempertimbangkan seluruh kriteria dan sub-kriteria yang digunakan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *supplier A* adalah perusahaan *supplier* dengan penilaian terbaik baik (dalam hal ini adalah PT. Handa Primatama (Sunrise)), *supplier B* (dalam hal ini PT. Kasih Karunia Chemindo), dan *supplier C* (dalam hal ini PT. Garuda Mas).

