

SKRIPSI
EVALUASI KINERJA VENDOR JENIS *GROCERIES* DALAM
MENYEDIAKAN BAHAN BAKU PRODUKSI PADA PT AEROFOOD
INDONESIA UNIT DENPASAR



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program
Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik
Negeri Bali

Oleh:

KADEK REZA AYU PERMATASARI

NIM: 1815744100

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

SKRIPSI
EVALUASI KINERJA VENDOR JENIS *GROCERIES* DALAM
MENYEDIAKAN BAHAN BAKU PRODUKSI PADA PT AEROFOOD
INDONESIA UNIT DENPASAR



POLITEKNIK NEGERI BALI

Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan Program
Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga Politeknik
Negeri Bali

Oleh:

KADEK REZA AYU PERMATASARI

NIM: 1815744100

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Vendor Jenis *Groceries* dalam Menyediakan Bahan Baku Produksi pada PT Aerofood Indonesia unit Denpasar
2. Penulis
 - a. Nama : Kadek Reza Ayu Permatasari
 - b. NIM : 1815744100
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
Badung, 21 Juli 2022
Menyetujui:
POLITEKNIK NEGERI BALI

Pembimbing I,



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, M.BA, Ph.D
NIP. 196409291990032003

Pembimbing II,



Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si
NIP. 196409191989032002

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI
EVALUASI KINERJA VENDOR JENIS *GROCERIES* DALAM
MENYEDIAKAN BAHAN BAKU PRODUKSI PADA PT AEROFOOD
INDONESIA UNIT DENPASAR


Oleh:

Kadek Reza Ayu Permatasari

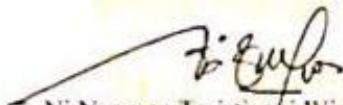
NIM: 1815744100

Disahkan:

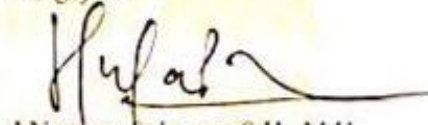
Ketua Penguji


Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si
NIP. 196108121989032002

Penguji I


Ni Nyoman Teristiyani Winaya, S.E., M.M.
NIP. 196110301987032001

Penguji II


I Nyoman Sukayasa S.H., M.H
NIP. 196312311992031015

Mengetahui
Juru Pengantar Administrasi Niaga


Dr. Ketut Santra, M.Si.
NIP. 1962110211992031002

Badung, 16 Agustus 2021
Prodi. Manajemen Bisnis Internasional
Ketua


Cokorda Gede Putra Yudistira, S.E., M.M.
NIP. 196408271993031002

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Scared is what you’re feeling. Brave is what you’re doing”

-Emma Donoghue-

*“Whatever happens, happens to you, by you, through you. You are the creator,
enjoyer and destroyer of all you perceive”*

-Nisargadatta Maharaj-

“Don’t worry about their achievements, because we have the different timeline”

-Penulis-

Penelitian ini penulis persembahkan untuk kedua orang tua dan keluarga penulis yang selalu memberikan semangat, motivasi dan fasilitas dalam penyelesaian skripsi ini, serta skripsi ini juga dipersembahkan untuk diri penulis sendiri yang telah berjuang untuk menyelesaikan skripsi ini.

Badung, 21 Juli 2022

Penulis

PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Evaluasi Kinerja Vendor Jenis *Groceries* dalam Menyediakan Bahan Baku Produksi pada PT Aerofood Indonesia unit Denpasar”** adalah hasil karya saya.

Dengan ini menyatakan bahwa dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 21 Juli 2022



[Handwritten signature]

Nadiek Reza Ayu Permatasari
NIM. 1815744100

ABSTRAK

Skripsi yang berjudul “**Evaluasi Kinerja Vendor Jenis *Groceries* dalam Menyediakan Bahan Baku Produksi pada PT Aerofood Indonesia unit Denpasar**” ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang bertujuan untuk melihat peringkat kinerja dan mengetahui kinerja vendor jenis *groceries* pada PT Aerofood Indonesia unit Denpasar dengan memperhatikan kriteria maupun sub-kriteria yang harus diperbaiki. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kuesioner, dokumentasi, dan wawancara dengan metode analisis data menggunakan *Importance Perfomance Analysis* (IPA). Metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA) digunakan untuk memberikan gambaran prioritas pertama dan kedua serta kekuatan dari masing-masing kriteria pada kinerja vendor jenis *groceries*. Kriteria evaluasi menggunakan kriteria yang dimiliki oleh PT Aerofood Indonesia unit Denpasar yang meliputi kualitas, harga, pengiriman, dan layanan. Hasil perhitungan menunjukkan peringkat pertama diraih oleh CV Dwi Jaya dengan dengan skor 4,48, peringkat ke-2 dengan skor 4,36 diraih oleh vendor UD Sari Darma, kemudian peringkat ke-3 dengan skor 4,27 diraih oleh vendor CV Panji Kartika, peringkat ke-4 diraih oleh vendor UD Manik Putra dengan skor 3,98 dan peringkat ke-5 diraih oleh vendor UD Catur Intan Sari dengan skor 3,80. Hasil dari pemetaan diagram kartesius IPA menunjukkan masing-masing kriteria atau sub-kriteria yang harus diprioritaskan pertama dan kedua dalam hal perbaikan, serta kriteria atau sub-kriteria yang tidak memerlukan perbaikan sama sekali dan menjadi kekuatan perusahaan.

Kata Kunci: Vendor, Evaluasi, Kinerja, *Supply Chain*, IPA

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

ABSTRACT

The thesis entitled "Performance Evaluation of Groceries Vendors in Providing Raw Material Production at PT Aerofood Indonesia Denpasar unit" is a quantitative descriptive study that aims to see performance ratings and determine the performance of groceries vendors at PT Aerofood Indonesia Denpasar unit by taking into account the criteria and sub-criteria to be improved. The data collection method used in this research are questionnaires, documentation, and interviews with the data analysis method using Importance Performance Analysis (IPA). The Importance Performance Analysis (IPA) method is used to provide an overview of the first and second priorities as well as the strength of each criterion on the performance of groceries vendors. The evaluation criteria use the criteria owned by PT Aerofood Indonesia Denpasar unit which includes quality, price, delivery, and service. The calculation results show that the first place was won by CV Dwi Jaya with a score of 4.48, the 2nd place with a score of 4.36 was won by the vendor UD Sari Darma, then the 3rd place with a score of 4.27 was won by the vendor CV Panji Kartika. Vendor UD Manik Putra got the 4th place with a score of 3.98 and the 5th place went to UD vendor Catur Intan Sari with a score of 3.80. The results of mapping the Cartesian IPA diagram show each criterias or sub-criterias that must be prioritized first and second in terms of improvement, as well as criteria or sub-criteria that do not require improvement at all and become the company's strengths.

Keyword: Vendor, Evaluation, Perfomance, Supply Chain, IPA

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

KATA PENGANTAR

“Om Swastyastu”

Puji syukur penulis panjatkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa/ Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma IV Jurusan Administrasi Niaga, Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Politeknik Negeri Bali.

Terselesainya skripsi yang berjudul **“Evaluasi Kinerja Vendor Jenis Groceries dalam Menyediakan Bahan Baku Produksi pada PT Aerofood Indonesia unit Denpasar”** ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari banyak pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dalam menuntut ilmu di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

3. Ibu Ni Made Kariati, S.Kom., M.Cs selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dalam menuntut ilmu di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi D4 Manajemen Bisnis Internasional yang telah memberikan petunjuk dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, S.E., M.BA, Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis dengan penuh kesabaran dan memberikan petunjuk selama penyusunan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya tepat waktu.
6. Ibu Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II atas segala saran dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Ibu Dewi Kristinawati selaku *Training and Development Officer* dan seluruh pimpinan dan *staff* yang telah mengizinkan dan membantu penulis untuk melaksanakan kegiatan PKL di PT Aerofood Indonesia unit Denpasar.
8. Bapak I Gde Putu Bagiarta S.E. dan Ibu Ni Nyoman Widiyaningsih sebagai orang tua serta keluarga yang telah memberikan dukungan moril dan semangat untuk kelancaran penulisan skripsi ini.
9. Rekan-rekan terdekat penulis yakni Putri, Krishna, Lola, Dek Uni, Usha, Sania, Maytu, Vira, Chanlok, Jung Mitha, segenap Badan Eksekutif Mahasiswa Angkatan 2019 dan 2020, serta seluruh anggota kelas 8A MBI, dan lain-lain atas dukungan dan motivasi selama penyusunan skripsi ini.

10. Diri penulis sendiri yang telah berhasil menyelesaikan skripsi ini dengan semua perjuangan yang telah dilakukan.

Kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diperlukan untuk menyempurnakan penulisan ini. Besar harapan penulis agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua mahasiswa. Demikian yang dapat penulis sampaikan, akhir kata tidak lupa penulis sampaikan permohonan maaf apabila terdapat kesalahan dalam penulisan skripsi ini.

Badung, 21 Juli 2022

Penulis



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Kegunaan Hasil Penelitian	9
1.4.1 Kegunaan Teoritis	9
1.4.2 Kegunaan Praktis	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 <i>Supply Chain Management</i>	12
2.1.2 Procurement Department	18
2.1.3 Jenis Bahan Baku <i>Groceries</i> dan <i>Perishable</i>	20
2.1.4 Vendor.....	22
2.1.5 Evaluasi <i>Supplier</i> atau Vendor atau Pemasok.....	24
2.2 Penelitian Sebelumnya	26
2.3 Kerangka Konsep	31
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Tempat Penelitian.....	33
3.2 Populasi dan Sampel	33
3.3 Obyek Penelitian	34
3.4 Variabel Penelitian	34
3.4.1 Definisi Operasional Variabel.....	35

3.5	Sumber Data	37
3.5.1	Data Primer	37
3.5.2	Data Sekunder	37
3.6	Jenis Data	38
3.6.1	Data Kuantitatif	38
3.6.2	Data Kualitatif	38
3.7	Metode Pengumpulan Data	39
3.7.1	Kuesioner/ angket.....	39
3.7.2	Wawancara.....	42
3.7.3	Dokumentasi	43
3.8	Teknik Analisis Data	43
3.8.1	Perhitungan nilai dan peringkat vendor jenis <i>groceries</i>	44
3.8.2	<i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i>	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		54
4.1	Gambaran Umum	54
4.1.1	Sejarah Singkat PT Aerofood Indonesia unit Denpasar.....	54
4.1.2	Kegiatan Usaha PT Aerofood Indonesia unit Denpasar	59
4.1.3	Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i>	65
4.2	Hasil Analisis dan Pembahasan.....	69
4.2.1	Hasil Kuesioner Evaluasi Kinerja Vendor jenis <i>Groceries</i>	70
4.2.2	Perhitungan Skor dan Peringkat Kinerja Vendor Jenis <i>Groceries</i> ..	77
4.2.3	<i>Importance Perfomance Analysis (IPA)</i>	84
4.3	Implikasi Hasil Penelitian	116
4.3.1	Implikasi Teoritis	116
4.3.2	Implikasi Manajerial	117
BAB V PENUTUP.....		118
5.1	Simpulan.....	118
5.2	Saran.....	119
DAFTAR PUSTAKA.....		121

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Vendor PT Aerofood Indonesia unit Denpasar Tahun 2020 s/d 2021.....	4
Tabel 1. 2 Rata-rata Jumlah Berita Acara Vendor yang diterbitkan pada tahun 2021.....	7
Tabel 2. 1 Kegiatan - kegiatan Utama dalam Klasifikasi SCM.....	15
Tabel 2. 2 Penelitian Sebelumnya.....	27
Tabel 3. 1 Variabel dari Kriteria dan Sub-kriteria Evaluasi Vendor PT Aerofood Indonesia.....	35
Tabel 3. 2 Penilaian Tingkat Kepentingan atau Harapan pada Tiap Atribut.....	41
Tabel 3. 3 Penilaian Tingkat Kinerja atau Persepsi pada Tiap Atribut.....	42
Tabel 3. 4 Bobot dari Kriteria dan Sub Kriteria Penilaian Vendor PT Aerofood Indonesia.....	45
Tabel 4. 1 Daftar Vendor jenis <i>Groceries</i> PT Aerofood Indonesia unit Denpasar	69
Tabel 4. 2 Kriteria dan Sub-kriteria Evaluasi Vendor Jenis <i>Groceries</i> pada PT Aerofood Indonesia.....	70
Tabel 4. 3 Tabulasi Rata-rata Nilai Harapan (<i>Importance</i>) dan Kinerja (<i>Perfomance</i>).....	71
Tabel 4. 4 Rata-rata Nilai dan Skor Kinerja Vendor Jenis <i>Groceries</i> pada Kriteria Kualitas.....	78
Tabel 4. 5 Rata-rata Nilai dan Skor Kinerja Vendor Jenis <i>Groceries</i> pada Kriteria Harga.....	79
Tabel 4. 6 Rata-rata Nilai dan Skor Kinerja Vendor Jenis <i>Groceries</i> pada Kriteria Pengiriman.....	80
Tabel 4. 7 Rata-rata Nilai dan Skor Kinerja Vendor Jenis <i>Groceries</i> pada Kriteria Layanan.....	81
Tabel 4. 8 Skor Akhir Kinerja Vendor Jenis <i>Groceries</i>	82
Tabel 4. 9 Peringkat Kinerja Vendor Jenis <i>Groceries</i>	83
Tabel 4. 10 Tingkat Kesesuaian Kinerja Vendor UD Catur Intan Sari.....	85
Tabel 4. 11 Tingkat Kesesuaian Kinerja Vendor UD Sari Darma.....	86
Tabel 4. 12 Tingkat Kesesuaian Kinerja Vendor UD Manik Putra.....	87
Tabel 4. 13 Tingkat Kesesuaian Kinerja Vendor CV Dwi Jaya.....	88
Tabel 4. 14 Tingkat Kesesuaian Kinerja Vendor CV Panji Kartika.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Penumpang Pesawat di Bandara I Gusti Ngurah Rai Tahun 2019 s/d 2021	5
Gambar 2. 2 Kerangka Berpikir	32
Gambar 3. 1 Diagram Kartesius Metode <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA)	52
Gambar 4. 1 Lokasi PT Aerofood Indonesia unit Denpasar	56
Gambar 4. 2 Penanganan <i>Inflight Catering</i>	61
Gambar 4. 3 Pelayanan <i>Industrial Catering</i> pada <i>Garuda Bussiness Class Lounge</i>	62
Gambar 4. 4 Produk Retail PT Aerofood Indonesia	62
Gambar 4. 5 Penanganan <i>Inflight Logistic</i>	64
Gambar 4. 6 <i>Commercial</i> dan <i>Garuda Laundry</i>	65
Gambar 4. 7 Struktur Organisasi PT Aerofood Indonesia unit Denpasar	66
Gambar 4. 8 Hasil Analisis Diagram Kartesius Vendor UD Catur Intan Sari.....	91
Gambar 4. 9 Hasil Analisis Diagram Kartesius Vendor UD Sari Darma	96
Gambar 4. 10 Hasil Analisis Diagram Kartesius Vendor UD Manik Putra.....	100
Gambar 4. 11 Hasil Analisis Diagram Kartesius Vendor CV Dwi Jaya.....	104
Gambar 4. 12 Hasil Analisis Diagram Kartesius Vendor CV Panji Kartika	109
Gambar 4. 13 <i>Flowchart</i> Strategi Perbaikan Kinerja Vendor jenis <i>Groceries</i> ...	114

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Formulir Bimbingan Skripsi
- Lampiran 2 : Lembar Perbaikan Skripsi
- Lampiran 2 : Formulir Kuesioner Penelitian
- Lampiran 3 : Hasil Tabulasi Data Kuesioner Bagian Kepentingan/ Harapan
- Lampiran 4 : Hasil Tabulasi Data Kuesioner Bagian
Kinerja/Kenyataan/Persepsi Vendor UD Catur Intan Sari
- Lampiran 5 : Hasil Tabulasi Data Kuesioner Bagian
Kinerja/Kenyataan/Persepsi Vendor UD Sari Darma
- Lampiran 6 : Hasil Tabulasi Data Kuesioner Bagian
Kinerja/Kenyataan/Persepsi Vendor UD Manik Putra
- Lampiran 7 : Hasil Tabulasi Data Kuesioner Bagian
Kinerja/Kenyataan/Persepsi Vendor CV Dwi Jaya
- Lampiran 8 : Hasil Tabulasi Data Kuesioner Bagian
Kinerja/Kenyataan/Persepsi Vendor CV Panji Kartika
- Lampiran 9 : Daftar Pertanyaan dan Jawaban Wawancara
- Lampiran 10 : Dokumentasi
- Lampiran 11 : Daftar Riwayat Hidup

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Jasa penerbangan atau *airlines* menjadi salah satu transportasi jalur udara yang menjadi sarana akses masyarakat untuk datang ke suatu tempat antar daerah, antar pulau dan antar negara. Jasa penerbangan telah menjadi salah satu pilihan utama masyarakat yang menawarkan kepuasan dan kenyamanan selama perjalanan, termasuk di dalamnya adalah pelayanan makanan atau *inflight catering* (Vaz, Nobre, Rodrigues, & Junior, 2016). Pelayanan pada jasa penerbangan menjadi hal yang tidak dapat diabaikan. Salah satu pelayanan pada jasa penerbangan yang paling krusial adalah layanan jasa boga atau lebih dikenal dengan istilah *inflight catering*. *Inflight catering* dibuat di darat lalu disajikan kepada penumpang dalam penerbangan (Lee & Ko, 2016). Dalam memenuhi kebutuhan layanan jasa boga, perusahaan jasa penerbangan biasanya melibatkan perusahaan yang bergerak di bidang jasa *inflight catering*. Seperti halnya PT Garuda Indonesia yang mengadopsi PT Aerofood Indonesia dalam menyediakan layanan *inflight catering* untuk maskapainya.

PT Aerofood Indonesia yang merupakan anak perusahaan Garuda Indonesia menjadi salah satu penyedia jasa *catering* besar yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhi permintaan *catering airlines* ke/ dari Bandara

Internasional I Gusti Ngurah Rai. Sebagai perusahaan penyedia layanan *inflight catering*, kegiatan *supply chain* menjadi hal penting dalam PT Aerofood Indonesia. *Supply Chain* menyangkut proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian aliran material (Haridasan & Sudharsan, 2018). Pada tahapan *supply chain* pengadaan menjadi proses yang tidak bisa diabaikan dan merupakan proses yang vital serta menjadi ujung tombak dari keseluruhan proses yang ada (Andriyanto & Wishnuartini, 2019, p. 16). Dengan kata lain, bagian pengadaan menjadi hal yang tidak dapat terlewatkan untuk melancarkan aliran rantai pasok pada perusahaan. Berdasarkan Pedoman Pelaksanaan Pengadaan Barang dan Jasa PT Aerofood Indonesia tahun 2020, pengadaan barang dan jasa merupakan kegiatan yang dilaksanakan dalam mendapatkan barang dan atau jasa untuk kepentingan perusahaan yang prosesnya dimulai dari perencanaan kebutuhan sampai dipenuhinya barang dan atau jasa yang dibutuhkan, dimana dalam setiap tahapannya melibatkan divisi atau unit terkait.

Department Purchasing atau Department Procurement bertanggung jawab dalam menjalankan proses pengadaan bahan baku produksi pada PT Aerofood Indonesia unit Denpasar. Dalam memenuhi permintaan bahan baku produksi, dibutuhkan peran dari vendor. Setiap vendor mengirimkan jenis bahan baku yang berbeda. Terdapat dua jenis bahan baku yaitu bahan baku *perishable* atau bahan yang mudah rusak (sayur, buah, keju, telur, daging, ikan, dan lain-lain) dan *groceries* atau bahan baku yang tidak mudah rusak (beras, minyak, tepung, gula, bumbu kering, dan lain-lain) (Pratiwi, 2021). Ketepatan waktu

pengiriman, kualitas bahan baku, dan kuantitas barang yang dikirimkan oleh vendor menjadi fokus PT Aerofood Indonesia unit Denpasar guna menciptakan produk yang berkualitas dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Untuk itu, perlu diadakannya evaluasi terhadap kinerja vendor dalam memenuhi permintaan bahan baku produksi di PT Aerofood Indonesia unit Denpasar.

Evaluasi kinerja vendor harus menjadi perhatian khusus karena dapat mempengaruhi pengadaan bahan baku produksi di PT Aerofood Indonesia unit Denpasar. Evaluasi kinerja vendor dijadikan sebagai pengambilan keputusan yang multi-objektif dan multi-kriteria dengan mengandung banyak faktor, seperti faktor kuantitas dan kualitas karena dalam evaluasi vendor harus mempertimbangkan lebih dari satu kriteria (Asdidi, Alpianto & Yaqin, 2018). *Supplier evaluation and selection is one of the most important processes to achieve an efficient supply chain* (Ghorabae, Amiri, Zavadskas, & Antucheviciene, 2017, p. 2). Dengan kata lain, pemilihan dan evaluasi vendor merupakan proses yang paling penting dalam suatu sistem rantai pasok. Pada PT Aerofood Indonesia unit Denpasar, evaluasi vendor juga dijadikan sebagai tolak ukur untuk mengetahui kinerja vendor dalam memenuhi kebutuhan atau dalam melakukan pengiriman terhadap permintaan bahan baku produksi. Pada keadaan normal, evaluasi kinerja vendor rutin dilakukan oleh Department Purchasing dan Department Quality PT Aerofood Indonesia unit Denpasar. Akan tetapi, pada keadaan pandemi COVID-19 evaluasi kinerja vendor tidak dilakukan secara optimal.

Berdasarkan informasi dari *staff* pada Department Purchasing PT Aerofood Indonesia unit Denpasar, kelancaran pengiriman bahan baku produksi oleh vendor PT Aerofood Indonesia unit Denpasar dipengaruhi oleh jumlah modal yang dimiliki oleh vendor serta ketersediaan bahan baku yang ada di pasaran. Pada AVL (*Approval Vendor List*) PT Aerofood Indonesia unit Denpasar, tercatat jika pada tahun 2019 terdapat sebanyak 189 vendor yang aktif. Pada tahun 2020, terjadi penurunan vendor aktif yaitu sebanyak 49 vendor. Kemudian pada tahun 2021 juga terjadi penurunan kembali, yaitu sebanyak 23 vendor. Vendor aktif berarti vendor yang masih bisa melakukan pengiriman bahan baku maupun memenuhi permintaan jasa dari PT Aerofood Indonesia unit Denpasar. Berikut merupakan kategori dan jumlah vendor pada PT Aerofood Indonesia unit Denpasar dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021:

Tabel 1. 1 Daftar Vendor PT Aerofood Indonesia unit Denpasar Tahun 2020 s/d 2021

Katagori Vendor	Jumlah Vendor		
	2019	2020	2021
<i>Groceries</i>	46	6	5
<i>Perishable</i>	39	18	8
Lain-lain	104	25	10
Jumlah	189	49	23

Sumber: *Approval Vendor List* PT Aerofood Indonesia unit Denpasar 2019 s/d 2021

Tabel tersebut menunjukkan jika dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021 terdapat penurunan jumlah vendor yang mampu memenuhi permintaan PT Aerofood Indonesia unit Denpasar, yaitu sebanyak 166 vendor atau sebesar 88% jika dibandingkan dengan tahun 2019.

Berdasarkan laporan dari beberapa *staff* pada Department Purchasing, pandemi *COVID-19* menjadi penyebab utama adanya peningkatan jumlah vendor tidak aktif di PT Aerofood Indonesia unit Denpasar. Efek pandemi *COVID-19* yang terjadi sejak tahun 2019 mengakibatkan penurunan jumlah *airlines* yang beroperasi. Tercatat sepanjang tahun 2019, Bandara I Gusti Ngurah Rai telah melayani sebanyak 4.955.803 penumpang domestik dan sebanyak 6.938.489 penumpang internasional. Kemudian pada tahun 2020 terjadi penurunan, yaitu sebanyak 1.775.528 penumpang domestik dan 1.354.682 penumpang internasional. Sedangkan pada tahun 2021, Bandara I Gusti Ngurah Rai hanya melayani sebanyak 1.506.800 penumpang domestik dan 2.701 penumpang internasional. Berikut merupakan grafik jumlah penumpang pesawat pada Bandara I Gusti Ngurah Rai:



Sumber: Data Statistik PT. Angkasa Pura I

Berdasarkan grafik tersebut, terlihat dari tahun 2019 hingga 2021 terdapat penurunan jumlah penumpang domestik sebesar 70% dan penurunan jumlah penumpang internasional sebesar 99,98%. Dengan adanya penurunan jumlah penumpang pesawat domestik maupun internasional pada Bandara I Gusti Ngurah Rai, tentu saja hal tersebut juga berpengaruh terhadap jumlah permintaan *inflight catering* pada PT Aerofood Indonesia unit Denpasar. Ditambah lagi adanya Surat Edaran (SE) No. 45 Tahun 2021 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perjalanan Orang Dalam Negeri dengan Transportasi Udara pada Masa Pandemi *Corona Virus Disease* 2019 (COVID-19) khususnya pada ketentuan bagi Penyelenggara Angkutan Udara pada masa pandemi COVID-19 yang menyebutkan “Tidak memberikan makanan dan/atau minuman kepada penumpang pada penerbangan yang berdurasi dibawah 2 (dua) jam kecuali untuk kepentingan medis”.

Menurunnya permintaan *inflight catering* memberikan dampak pada rendahnya permintaan bahan baku terhadap vendor dan menyebabkan menurunnya jumlah modal yang dimiliki oleh vendor. Meskipun tidak ada permintaan bahan baku, vendor tetap harus membayar biaya operasional mereka. Dengan adanya fenomena tersebut, mengakibatkan beberapa vendor tidak bisa bertahan di kondisi pandemi *COVID-19*. Pada akhirnya keadaan tersebut menjadi penyebab terjadinya penurunan kinerja vendor dalam memenuhi permintaan bahan baku produksi PT Aerofood Indonesia unit Denpasar. Jika penurunan kinerja vendor tidak ditindaklanjuti, hal tersebut tentu saja akan menghambat proses produksi pada PT Aerofood Indonesia unit

Denpasar yang berarti juga menimbulkan gangguan rantai pasok atau *supply chain*. Selain itu, terhambatnya proses produksi juga mengakibatkan keterlambatan pengiriman produk catering ke perusahaan yang menjadi *customer* dari PT Aerofood Indonesia unit Denpasar.

Berdasarkan berita acara *quality*, *quantity* dan *delivery late* yang diterbitkan untuk vendor, penurunan kinerja vendor di PT Aerofood Indonesia unit Denpasar meliputi ketidaksesuaian kuantitas dan kualitas serta ketidaktepatan waktu dalam pengiriman barang. Berita acara tersebut diterbitkan oleh Department Purchasing kepada vendor yang bersangkutan atau yang mengalami permasalahan. Berikut rata-rata jumlah berita acara yang telah diterbitkan untuk vendor yang mengalami permasalahan pada tahun 2021:

Tabel 1. 2 Rata-rata Jumlah Berita Acara Vendor yang diterbitkan pada tahun 2021

No	Jenis Vendor	Rata-rata Berita Acara yang diterbitkan
1	<i>Groceries</i>	1213
2	<i>Perishable</i>	69
3	Lain-lain	6

Sumber: Data Department Purchasing PT Aerofood Indonesia unit Denpasar tahun 2021

Dari tabel diatas dapat disimpulkan jika rata-rata berita acara yang diterbitkan paling banyak pada vendor *groceries* yaitu sebanyak 1213 berita acara yang meliputi berita acara *quantity*, *quality* dan *delivery late*. Dengan demikian kinerja vendor yang lebih diperlukan untuk dilakukan evaluasi adalah vendor jenis *groceries*.

Ada beberapa penelitian yang telah dilakukan berkenaan dengan evaluasi vendor. Dari sekian banyak penelitian evaluasi vendor seperti yang telah dilakukan oleh Izzuddin (2019), Andriyanto & Wishnuartini (2019), Lakshmanpriya, Sangeetha & Lavanpriya (2013), Fajarwati (2021), dan lain-lain, belum ada yang melakukan penelitian tentang evaluasi kinerja vendor bahan *groceries* pada perusahaan jasa boga penerbangan (*inflight catering*) khususnya di PT Aerofood Indonesia unit Denpasar. Selain itu, masih sedikit ditemukan penelitian evaluasi kinerja vendor dengan menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA). Disamping itu, evaluasi vendor yang dilakukan pada PT Aerofood Indonesia unit Denpasar hanya untuk mencari skor kinerja dari vendor – vendor tanpa adanya tindak lanjut dari hasil evaluasi tersebut. Berdasarkan hal tersebut, penulis ingin melakukan evaluasi kinerja vendor jenis *groceries* dan mencari kriteria mana yang harus dilakukan perbaikan dengan menggunakan metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA) di PT Aerofood Indonesia unit Denpasar, dengan mengangkat judul “Evaluasi Kinerja Vendor Jenis *Groceries* dalam Menyediakan Bahan Baku Produksi pada PT Aerofood Indonesia unit Denpasar”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.2.1 Bagaimanakah kinerja vendor jenis *groceries* dalam memenuhi permintaan bahan baku produksi di PT Aerofood Indonesia unit Denpasar?
- 1.2.2 Apa sajakah yang harus diperhatikan dari hasil evaluasi kinerja vendor jenis *groceries* di PT Aerofood Indonesia unit Denpasar?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1.3.1 Untuk mengetahui kinerja vendor jenis *groceries* dalam memenuhi permintaan bahan baku produksi di PT Aerofood Indonesia unit Denpasar.
- 1.3.2 Untuk mengetahui kriteria yang harus diperhatikan dari hasil evaluasi kinerja vendor jenis *groceries* di PT Aerofood Indonesia unit Denpasar.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Adapun manfaat dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Adanya penelitian ini, diharapkan dapat menambah informasi dan wawasan terutama dalam melakukan evaluasi kinerja vendor jenis *groceries* untuk memenuhi kebutuhan produksi.

1.4.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai pertimbangan dan saran serta pemikiran yang bermanfaat bagi PT Aerofood Indonesia unit Denpasar dalam melihat kinerja vendor jenis *groceries* dan mengetahui kriteria yang menjadi perhatian khusus sebagai upaya memperbaiki kinerja vendor jenis *groceries* PT Aerofood Indonesia unit Denpasar.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dapat dijadikan sumber informasi pendukung, menjadi pedoman atau referensi pengetahuan di bidang manajemen produksi dan operasi, serta pada manajemen *supply chain*, khususnya mengenai evaluasi kinerja vendor dalam memenuhi kebutuhan produksi.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini ditujukan agar pembaca nantinya tidak mengalami kesulitan ketika membaca maupun memahami isi dari penelitian ini. Pada sistematika penulisan ini terdapat gambaran besar pada tiap bab yang terdiri dari:

1.5.1 Bab satu menjabarkan mengenai pendahuluan. Penulis menguraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, dan sistematika penulisan.

1.5.2 Pada bab dua menjabarkan mengenai kerangka teoritis, penelitian terdahulu dan kerangka berpikir. Penjelasan pada kerangka teoritis

berisikan tentang teori-teori yang akan digunakan dan memiliki keterkaitan dengan penelitian. Kerangka teoritis pada penelitian ini meliputi manajemen operasional, *supply chain management*, *procurement management*, jenis bahan baku *groceries* dan *perisable*, vendor, serta mengenai evaluasi.

- 1.5.3 Pada bab tiga, memberikan data mengenai tempat penelitian, populasi dan sampel, obyek penelitian, variabel penelitian, sumber data, jenis data, metode pengumpulan data, teknik analisis data, dan jadwal penelitian.
- 1.5.4 Pada bab empat menjabarkan mengenai profil perusahaan, hasil dan pembahasan, serta implikasi penelitian.
- 1.5.5 Pada bab lima menjabarkan mengenai simpulan dan saran yang peneliti sampaikan kepada perusahaan dan peneliti selanjutnya.



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 5.1.1 Berdasarkan hasil dan pembahasan diatas peringkat pertama diraih oleh CV Dwi Jaya dengan dengan skor 4,48, peringkat ke-2 dengan skor 4,36 diraih oleh vendor UD Sari Darma, kemudian peringkat ke-3 dengan skor 4,27 diraih oleh vendor CV Panji Kartika. Ke-3 vendor tersebut memiliki kinerja “sangat baik” dengan catatan harus “dipertahankan”. 2 vendor jenis *groceries* lainnya menunjukkan kinerja “baik” dengan catatan “ditingkatkan” lagi. Vendor tersebut adalah vendor UD Manik Putra yang berada di peringkat ke-4 dengan skor 3,98 dan peringkat ke-5 diraih oleh vendor UD Catur Intan Sari dengan skor 3,80.
- 5.1.2 Berdasarkan hasil penelitian dengan metode *Importance Perfomance Analysis* (IPA) pada masing-masing vendor jenis *groceries* didapatkan hasil kriteria dan sub-kriteria yang harus diperhatikan sebagai acuan dalam menyusun penerapan strategi perbaikan, yaitu kriteria dan sub-kriteria yang berada pada kuadran I dan III. Prioritas pertama yang harus dilakukan oleh PT Aerofood Indonesia unit Denpasar untuk meningkatkan kinerja vendor adalah memperbaiki kriteria dan sub-

kriteria evaluasi kinerja yang berada pada kuadran I setelah dilakukan pemetaan dengan diagram kartesius *Importance Perfomance Analysis* (IPA). Selain itu terdapat pula prioritas kedua yang harus dilakukan oleh PT Aerofood Indonesia unit Denpasar untuk meningkatkan kinerja vendor adalah memperbaiki kriteria dan sub-kriteria evaluasi kinerja yang berada pada kuadran III setelah dilakukan pemetaan dengan diagram kartesius *Importance Perfomance Analysis* (IPA).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil uraian diatas, maka saran yang dapat diberikan adalah:

5.2.1 Bagi Perusahaan

- a. Pihak internal manajemen perusahaan sebaiknya lebih mengoptimalkan lagi pelaksanaan evaluasi vendor pada PT Aerofood Indonesia unit Denpasar agar tidak hanya mencari skor dan peringkat kinerja vendor saja, melainkan juga mencari penerapan rencana strategi perbaikan kinerja.
- b. Untuk meningkatkan kinerja vendor jenis *groceries* dan mengoptimalkan operasional perusahaan, perusahaan dapat mengambil tindakan pada sub-kriteria yang diprioritaskan pertama sesuai dengan uraian yang tertulis pada penelitian ini kemudian disusul dengan mengambil tindakan pada sub-kriteria yang diprioritaskan kedua.

- c. Vendor jenis *groceries* yang memiliki kinerja baik dan terlampaui baik dapat dioptimalkan dengan baik bahkan dijadikan kekuatan bagi perusahaan. Sedangkan vendor jenis *groceries* yang memiliki kinerja tidak sesuai dengan harapan perusahaan sebaiknya segera dilakukan pembinaan guna memperhitungkan kontrak kerja sama selanjutnya.

5.2.2 Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengoptimalkan lagi penggunaan *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam mencari kelebihan dan kekurangan kinerja vendor dan dapat mengembangkan lagi dengan metode lain untuk lebih memperkuat pencarian rancangan strategi perbaikan.
- b. Apabila peneliti selanjutnya mengambil subyek penelitian yang sama, diharapkan lebih berhati-hati dalam menentukan kriteria evaluasi dikarenakan kriteria yang terdapat pada penelitian ini tidak bersifat baku dan setiap perusahaan memiliki standar kriteria tersendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Achyari, A. (2015). *Manajemen Operasi*. Banten: Universitas Terbuka.
- Adhiana, T. P., Krisnawati, M., & Asyari, H. (2019). Evaluasi Kinerja Pemasok Bahan Baku Menggunakan Metode *Fuzzy Promethee*. *Dinamika Rekayasa*, 15(2), 107.
- Aisah, W. S. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Tirta Pakuan Kota Bogor. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Manajemen*, 1(2).
- Akbar, P. G., Henmaidi, H., & Amrina, E. (2016). Usulan Indikator Evaluasi Pemasok Dalam Penetapan *Bidder List*: Studi Kasus Pengadaan Jasa PT. Semen Padang. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 14(1), 39-54.
- Amalia, N. (2019). Analisis Pengendalian Internal Pada Siklus Pembelian Di Favehotel Hyper Square Bandung. (Skripsi, Sekolah Tinggi Pariwisata).
- Andriyanto, A., & Wishnuartini, N. A. (2019). Evaluasi Kinerja *Supplier Connector* Di PT LEN Industri (Persero) Untuk Menentukan Peringkat *Supplier Connector* Terbaik Dengan Menggunakan Metode TOPSIS. *Jurnal Logistik Bisnis*, 9(02), 16-25.
- Artayana, I. P. (2018). *Dasar-dasar Manajemen Operasi dan Produksi*. Surabaya: Narotama University Pers.
- Asdidi, M. Y., Alpianto, M., & Yaqin, A. A. (2018). Evaluasi *Supplier* Dengan Menggunakan Metode *Analytical Hierarchy Process* Dan *Taguchi Loss Function*. *Jurnal Teknik Industri*, 19(2), 178-189.
- Badu, S. Q., & Djafri, N. (2017). *Kepemimpinan dan Struktur Organisasi*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Dianto, A. R. (2014). Analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di *The Body Art Fitness & Aerobic Surabaya*. *Jurnal kesehatan olahraga*, 2(2).
- Didi, S. (2016). Pengukuran Tingkat Kinerja *Supplier* Bahan Baku Pupuk Organik dengan Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) di CV ABC. *Tekmapro: Journal of Industrial Engineering and Management*, 11(1), 94.
- Farrington, K. L. (2016). *Procurement and Supply Chain Management* (9th ed.). Slovakia: Neografia.

- Ginting, E., Pujangkoro, S., & Sinaga, T. S. (2014). Evaluasi *Supplier* Bahan Baku Pembuatan Tiang Pancang Pada PT. XYZ Dengan Menggunakan AHP Dan *Loss Function*. *Jurnal Teknik Industri USU*, 3(1).
- Haridasan, V., & Sudharsan, M. (2018). *Vendor Rating Using Analytical Hierarchical Process-Insights from Indian Engineering Construction Industry*. *International Journal of Scientific Research and Management (IJSRM)*, 6(3).
- Indrajaya, D. (2018). Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode importance performance analysis dan customer satisfaction index pada UKM gallery. *IKRA-ITH TEKNOLOGI: Jurnal Sains & Teknologi*, 2(3), 1-6.
- Izzuddin, M. G. (2019). Evaluasi Kinerja dan Rencana Strategi Pada *Supplier* Dalam Mencapai Keunggulan Kompetitif: Studi Kasus Kerupuk "DACIL" (Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya).
- Jacobs, R., & Chase, R. B. (2014). *Operations and Supply Chain Management* 14th Edition. New York: Mc Graw Hill.
- Julyanthry, J., Siagian, V., Asmeati, A., Hasibuan, A., Simanullang, R., Pandarangga, A. P., ... & Rahmadana, M. F. (2020). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Keshavarz Ghorabae, M., Amiri, M., Zavadskas, E. K., & Antucheviciene, J. (2017). *Supplier Evaluation and Selection in Fuzzy Environments: A review of MADM approaches*. *Economic research-Ekonomska istraživanja*, 30(1), 1073-1118.
- Lakshmanpriya, C., Sangeetha, N., & Lavanpriya, C. (2013). *Vendor SELECTION in Manufacturing Industry Using AHP and ANN*. *The SIJ Transactions on Industrial, Financial & Business Management*, 1(1), 29-34.
- Lee, J., & Ko, S. (2016). *Effect Of the In-Flight Meal Service Quality on The Customer Value and Loyalty*. *Indian Journal of Science and Technology*, 9(26), 1-6.
- Lestari, S., & Fauzi, C. (2019). Evaluasi *Supplier* Kemasan Dus Dengan Menerapkan Metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) (Studi Kasus Di Pt Innovation). *Journal Industrial Servicess*, 4(2), 60-67.
- Mahendrawati, I. N. (2017). *Supply Chain Management*. yogyakarta: ANDI.
- Muhadi, I., Silfeni, S., & Suyuthie, H. (2018). Implementasi Penyimpanan Bahan Makanan di Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang. *Journal of Home Economics and Tourism*, 14(1).

- Nababan, T. S., & Adryani, I. (2019). Analisis Keterkaitan Atribut Produk Jasa Terhadap Tingkat Kepentingan Dan Harapan Konsumen.
- Nur, A. A. R., Alam, A. R. P., & Anggi, A. (2019). Pengaruh Kemasan Produk Susu Bear Brand Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada PT. Oze Power Switch di Makassar. *Movere Journal*, 1(2), 111-120.
- Pratiwi, K. S. (2021). Analisis Pemilihan Vendor Bahan *Perishable* dalam Memenuhi Kebutuhan *Production Department* di PT. Aerofood ACS Garuda (Skripsi, Politeknik Negeri Bali).
- Purnomo, M. R. A. (2020). Pendekatan Komprehensif Berbasis MCDM untuk Evaluasi Kinerja Pemasok (*Thesis*, Universitas Islam Indonesia).
- Purnomo, W., & Riandadari, D. (2015). Analisa kepuasan pelanggan terhadap bengkel dengan metode IPA (*Importance Performance Analysis*) di PT. Arina Parama Jaya Gresik. *Jurnal Teknik Mesin*, 3(3), 54-63.
- Rasyad, S. (2019). Pengendalian Persediaan Barang *Groceries* Dengan Metode *Economic Order Quantity* (EOQ) Di *Four Points by Sheraton* Bandung.
- Rochmoeljati, R. (2012). Pengukuran Kinerja *Supplier* Berdasarkan *Vendor Performance Indicator* dengan Metode *Quality Cost Delivery Flexibility Responsiveness*. *Tekmapro: Journal of Industrial Engineering and Management*, 1(2).
- Salim, S. &. (2014). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. (R. Ananda, Ed.) Bandung: Citapustaka Media.
- Siahaya, W. (2012). Manajemen Pengadaan *Procurement Management*. Bandung: Alfabeta.
- Siahaya, W. (2015). *Supply Chain Management* (3rd ed.). Bogor: IN MEDIA.
- Somjai, S., Chandarasorn, V., & Vasuvanich, S. (2019). *The Impact of Supply Chain and Supplier Evaluation Related Practices On The Performance Of Automotive Industry in Thailand*. *International Journal of Supply Chain Management*, 8(4), 455-466.
- Sudaryono, D. (2017). Metodologi Penelitian. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sudrajat, H. A., Paramartha, D. G. A., & Purba, H. H. (2019). *Third-Party Logistics Company Supplier Evaluation using Analytical Hierarchy Process Method: A Case Study in the Manufacturing Industry*. *International Journal of Advances in Scientific Research and Engineering*, 5(2), 28-35.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Syukhri, S. (2018). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Pelayanan Laboratorium Jaringan Menggunakan Pendekatan Importance-Performance Analysis. *INVOTEK: Jurnal Inovasi Vokasional dan Teknologi*, 18(2), 109-114.
- Tampubolon, M. P. (2018). *Manajemen Operasi dan Rantai Pemasok Edisi Revisi (Operation and Supply-Chain Management)*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: ANDI.
- Usman, A. A. H. (2018). *Model Penilaian Kinerja Vendor Teknologi Informasi Untuk Usaha Kecil Menengah* (Master's thesis, Universitas Islam Indonesia).
- Vaz, D. S., Nobre, I. C. N., Rodrigues, E. F., & Junior, L. T. K. (2016). *Quality HACCP Applied to Flight Catering Industry. Independent Journal of Management & Production*, 7(5), 729-745.
- Wijaya, A., Sisca, S., Silitonga, H. P., Candra, V., Butarbutar, M., Sinaga, O. S., ... & Rikki, A. (2020). *Manajemen Operasi Produksi*. Yayasan Kita Menulis.
- Wirakusuma, I., M. B. (2021). Strategi Peningkatan Kualitas Layanan “KirimAja” Garuda Indonesia Menggunakan Metode Importance Performance Analysis dan Six Sigma pada Unit Cargo Service Center (CSC) PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Denpasar. (Skripsi, Politeknik Negeri Bali).
- Yan, W., He, J. L., & He, J. L. (2016). *The Evaluation and Selection of Third-Party Logistics Service Vendor. International Journal of Hybrid Information Technology*, 9(5), 273-284.
- Zahir, S. M. (2014). Evaluasi Kinerja Pemasok Dengan Metode Analytichierarchy Process. *Jurnal Operations Excellence: Journal of Applied Industrial Engineering*, 6(1), 268816.