

Evaluasi Kinerja Supplier Dalam Rantai Pasok Makanan di PT Aerofood ACS Unit Denpasar Dengan Metode AHP (Analytical Hierarchy Process)

Supplier Performance Evaluation in the Food Supply Chain at PT Aerofood ACS Denpasar Unit Using The Analytical Hierarchy Process (AHP)

Dendi Ambarita, I Gusti Ngurah Apriadi Aviantara, I Made Supartha

Program Studi Teknik Pertanian dan Biosistem, Fakultas Teknologi Pertanian Universitas Udayana, Badung, Bali, Indonesia

email: apriadiaviantara@unud.ac.id

Abstrak

Penilaian kinerja pemasok merupakan bagian krusial dalam menjaga kelancaran rantai pasok khususnya di industri catering penerbangan. Studi ini dilakukan di PT Aerofood ACS Unit Denpasar dengan memanfaatkan metode Analytical Hierarchy Process (AHP) untuk mengevaluasi enam pemasok utama berdasarkan enam kriteria penilaian, yakni: kualitas, harga, ketepatan, fleksibilitas, konsistensi, dan hubungan komunikasi. Dari hasil perhitungan bobot rata-rata oleh tiga responden, kriteria hubungan komunikasi memperoleh bobot tertinggi sebesar 1,340, diikuti konsistensi (1,040) dan kualitas (0,938), yang menandakan bahwa interaksi yang baik dan kesinambungan layanan sangat berpengaruh terhadap performa supplier. Berdasarkan hasil akhir perhitungan AHP, PT ABX menempati peringkat tertinggi sebagai pemasok paling unggul. Hasil ini menekankan bahwa hubungan kerja yang efektif antara perusahaan dan pemasok merupakan faktor penting dalam memastikan keberlanjutan dan kualitas pasokan.

Kata kunci: *Aerofood ACS, AHP, evaluasi kinerja, komunikasi, pemasok*

Abstract

Supplier performance evaluation is a critical component in maintaining the efficiency of supply chains, particularly in the airline catering industry. This study was conducted at PT Aerofood ACS Unit Denpasar using the Analytical Hierarchy Process (AHP) method to assess the performance of six key suppliers based on six criteria: quality, price, punctuality, flexibility, consistency, and communication. Based on the average weighting from three respondents, communication received the highest score of 1.340, followed by consistency (1.040) and quality (0.938). These results highlight that strong and structured interaction between the company and its suppliers significantly impacts overall supplier performance. The AHP analysis further identified PT ABX as the top-performing supplier. This finding reinforces the importance of effective supplier relationships in ensuring the continuity and reliability of supply operations.

Keyword: *Aerofood ACS, AHP, communication, performance evaluation, supplier*

PENDAHULUAN

Supply Chain Management (SCM) adalah strategi terintegrasi yang mengatur aliran barang, layanan, informasi, dan dana dari pemasok bahan baku hingga ke pelanggan akhir. Penerapan SCM yang optimal mampu meningkatkan efisiensi, mempercepat distribusi, dan menekan biaya operasional secara keseluruhan (Sasongko et al., 2017)

Pada sektor jasa boga, seperti PT Aerofood ACS Unit Denpasar yang berfokus pada catering penerbangan, keberhasilan rantai pasok sangat dipengaruhi oleh kinerja supplier. Tantangan umum seperti keterlambatan pengiriman, fluktuasi kualitas bahan baku, dan rendahnya fleksibilitas pemasok dapat menghambat proses produksi dan menurunkan mutu layanan kepada maskapai (Narottama, 2022). Oleh karena itu, penilaian terhadap kinerja supplier menjadi hal esensial untuk menjaga kelancaran

operasi dan keandalan rantai pasok (Ramadian & Amrina, 2019).

Evaluasi pemasok kini tidak hanya mencakup kualitas produk, ketepatan waktu, dan harga, tetapi juga menilai aspek komunikasi serta hubungan kerja antara perusahaan dan supplier. Dalam hal ini, pemasok diposisikan sebagai mitra strategis yang berperan dalam menjaga kualitas dan keamanan makanan (Enny Widyaningrum et al., 2020). Menurut (Ni et al., 2024) perusahaan di bidang catering penerbangan memerlukan sistem evaluasi yang objektif dan terukur dalam menilai supplier. Salah satu metode yang sesuai untuk mendukung evaluasi semacam ini adalah Analytical Hierarchy Process (AHP). AHP membantu menguraikan permasalahan multikriteria dalam bentuk hierarki dan menghasilkan bobot prioritas kriteria secara sistematis dan logis (Sihombing et al., n.d.).

Penelitian ini hadir untuk menjawab kekosongan

dalam studi sebelumnya yang belum mengkaji secara mendalam konteks rantai pasok di industri katering penerbangan serta belum mengintegrasikan pendekatan AHP secara menyeluruh dalam proses evaluasi supplier.

METODE

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Aerofood ACS yang terletak di Bandara Ngurah Rai, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung. Waktu pelaksanaan penelitian ini dilakukan pada awal bulan Mei 2025 sampai akhir bulan Juli 2025.

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini bersifat kualitatif yang dilakukan dengan menggunakan metode yang fokus mempelajari objek alamiah. Peneliti adalah instrumentalis kunci, artinya penulis terlibat dalam pengambilan sampel sumber data. *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan karakteristik sehingga responden bisa langsung ditentukan (Lestari & Fauzi, 2019). Karakteristik atau ciri ciri sampel yang digunakan dalam kuesioner yaitu 3 responden kunci yang relevan dengan penilaian kinerja pemasok pada perusahaan.

Hasil penelitian kualitatif lebih menekankan menekankan makna dari pada generalisasi (Darna, 2018). Penelitian ini mengumpulkan sumber data dari 2 jenis data, yaitu data primer (wawancara dan membagikan kuesioner secara langsung kepada tiga informan ahli dari *Quality Assurance, Receiving, dan Purchasing* di PT Aerofood ACS) dan data sekunder berupa; laporan evaluasi kinerja tahunan, catatan penerimaan bahan baku, ketidaksesuaian mutu, dan rekapitulasi insiden keterlambatan pengiriman (Kharisma, 2019).

Metode Pengambilan Data

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui tiga cara utama:

Kuesioner AHP

Diberikan kepada tiga responden ahli yang berasal dari divisi *Quality Assurance (QA), Receiving, dan Purchasing*. Meskipun jumlah responden terbatas, mereka dipilih karena memiliki keahlian dan tanggung jawab langsung terhadap proses pengadaan dan pengendalian mutu bahan, sehingga dianggap mewakili perspektif strategis perusahaan dalam mengevaluasi supplier. Kuisisioner Skala Likert kepada pihak supplier.

Kuesioner Skala Likert

Disebarkan kepada enam supplier utama perusahaan. Kuesioner ini menggunakan skala 1

hingga 5 untuk mengukur persepsi mereka terhadap aspek seperti kejelasan sistem evaluasi, komunikasi dengan pihak internal, serta kualitas hubungan kerja. Data dari kuesioner ini digunakan untuk membandingkan persepsi supplier dengan hasil evaluasi internal, serta mengidentifikasi potensi kesenjangan persepsi yang ada.

Wawancara Semi-Terstruktur

Dilakukan dengan staf senior di unit terkait untuk menggali informasi tambahan dan konfirmasi terhadap temuan dari kuesioner. Proses ini sekaligus digunakan untuk memperkuat validitas hasil melalui triangulasi.

Seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian telah melalui tahap validasi isi (*content validity*) dan ditinjau oleh pihak internal perusahaan untuk memastikan relevansi dan kelayakan pertanyaan. Untuk kuesioner skala Likert, reliabilitas diuji menggunakan metode Cronbach's Alpha, yang menunjukkan nilai di atas 0,70 menandakan konsistensi internal yang memadai.

Tahapan Analisis AHP

Prosedur analisis AHP terdiri atas beberapa tahapan berikut:

Penyusunan Hirarki

Struktur hierarki dimulai dari tujuan utama, yaitu evaluasi kinerja supplier, diikuti oleh enam kriteria penilaian pada tingkat kedua, dan alternatif supplier di tingkat terbawah (Abdullah, 2016).

Matriks Perbandingan Berpasangan

Setiap kriteria dibandingkan satu per satu berdasarkan tingkat kepentingannya menggunakan skala penilaian 1 hingga 9 sesuai metode yang dikembangkan oleh Saaty (1980). Hasil perbandingan tersebut kemudian dinormalisasi sebagai dasar dalam menentukan bobot prioritas masing masing kriteria.

Perhitungan Bobot Prioritas

Nilai rata-rata hasil normalisasi matriks perbandingan digunakan untuk menghitung bobot masing-masing kriteria, dengan rumus:

$$W_i = \frac{1}{n} \sum_{j=1}^n a_{ij} \quad [1]$$

Keterangan:

W_i = Bobot prioritas kriteria ke-i

a_{ij} = Nilai elemen ke-i,j dalam matriks yang telah dinormalisasi

n = Jumlah kriteria.

Uji Konsistensi (Consistency Ratio / CR)

Untuk memastikan konsistensi penilaian

responden, digunakan rumus:

Indeks Konsistensi (CI):

$$CI = \frac{\lambda_{\max} - n}{n - 1} \quad [2]$$

Rasio Konsistensi (CR):

$$CR = \frac{CI}{RI} \quad [3]$$

Keterangan:

$\lambda_{\max}$ = nilai eigen maksimum dari matriks

n = jumlah kriteria

RI = indeks konsistensi acak sesuai jumlah kriteria, CR dinyatakan dapat diterima jika nilainya kurang dari 0,1.

Perhitungan Skor Akhir Supplier

Skor akhir diperoleh dengan mengalikan bobot setiap kriteria dengan nilai penilaian masing-masing supplier, kemudian menjumlahkannya:

$$\text{Skor Akhir} = \sum (S_i \times W_i) \quad [4]$$

Keterangan:

S_i = Skor supplier pada kriteria ke- i

W_i = Bobot kriteria ke- i

$\sum$ = Penjumlahan seluruh kriteria

i = indeks yang digunakan untuk menunjukkan kriteria ke- i dalam perhitungan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis AHP, diperoleh bobot prioritas dari enam kriteria evaluasi supplier, yaitu hubungan dan komunikasi (32%), konsistensi pasokan (21%). Kriteria hubungan dan komunikasi menempati posisi tertinggi, yang menegaskan bahwa arus informasi yang jelas dan responsif antara perusahaan dan supplier sangat menentukan efektivitas koordinasi logistik dan pemenuhan permintaan harian, hal ini memperkuat hasil studi (Purnomo Irfan, 2021) yang menemukan bahwa miskomunikasi antara pihak internal dan pemasok berkontribusi signifikan terhadap inefisiensi pengadaan bahan baku di sektor layanan cepat saji. Kualitas juga muncul sebagai faktor kunci kedua dalam evaluasi, menandakan bahwa standar mutu bahan baku merupakan aspek utama dalam menunjang keberhasilan operasi katering penerbangan. Ini sejalan dengan temuan (Kharisma, 2019) yang menunjukkan bahwa kualitas merupakan faktor dominan dalam pemilihan supplier di industri makanan beresiko tinggi. Skor akhir evaluasi menunjukkan bahwa PT ABX merupakan supplier dengan kinerja tertinggi, diikuti oleh PT ACX, sementara dua supplier lainnya (CV AFX dan PT AGX) memiliki skor yang relatif rendah terutama pada aspek fleksibilitas dan konsistensi pasokan. Ketidakseimbangan ini mengindikasikan adanya tantangan struktural dalam sistem suplai perusahaan yang belum

sepenuhnya teratasi. Sementara itu, inkonsistensi pasokan dapat disebabkan oleh belum optimalnya sistem monitoring atau tidak adanya kontrak pengiriman jangka panjang yang mengatur ketepatan kuantitas dan waktu.

Dari sisi eksternal, perbedaan mencolok muncul pada persepsi mengenai kejelasan standar evaluasi dan ekspektasi volume pasokan. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan pemahaman antara pihak internal dan supplier, yang jika tidak dikelola dengan baik, dapat menimbulkan konflik atau penurunan kinerja secara keseluruhan. Jika dibandingkan dengan studi-studi sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh (Siregar et al., 2022) dalam konteks industri logistik dan oleh (Alkhairi et al., 2018) di sektor pertanian, ditemukan pola serupa di mana kualitas dan komunikasi merupakan dua dimensi yang paling berpengaruh terhadap keberhasilan kerja sama rantai pasok.

Namun, penelitian ini memberikan tambahan perspektif dari sektor katering penerbangan yang memiliki karakteristik unik, seperti kebutuhan pengiriman harian yang presisi dan kontrol sanitasi yang ketat. Secara ilmiah, penelitian ini memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan model evaluasi supplier berbasis AHP. Dengan mengintegrasikan persepsi internal manajemen dan penilaian dari supplier eksternal, penelitian ini menunjukkan pentingnya pendekatan evaluatif yang bersifat kolaboratif dan menyeluruh. Model evaluasi yang dihasilkan dapat menjadi dasar untuk pengambilan keputusan strategis yang lebih adil, transparan, dan berbasis data (Yuliatwati & Sanusi, 2015).

Bobot Prioritas Kriteria AHP

Hasil pengolahan data melalui metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) menghasilkan bobot prioritas untuk enam kriteria evaluasi supplier. Hasil pengolahan data kuisioner perbandingan berpasangan yang diperoleh dari tiga informan kunci disajikan dalam tabel berikut sebagai dasar untuk mengevaluasi tingkat kepentingan relatif masing-masing kriteria seperti pada tabel 1,2,dan 3. Hasil pada tabel 4,5 dan 6 menunjukkan bahwa ketiga unit fungsional menempatkan Kualitas sebagai kriteria utama, dengan bobot tertinggi pada Quality Assurance (0,426), Receiving (0,367), dan Purchasing (0,324). Namun, terdapat variasi preferensi pada kriteria lain. Quality Assurance cenderung fokus pada aspek teknis, sementara Receiving menyeimbangkan antara mutu dan efisiensi biaya. Purchasing menunjukkan pendekatan lebih merata, mencerminkan orientasi strategis. Perbedaan ini menegaskan pentingnya

integrasi antar unit untuk menghasilkan evaluasi supplier yang komprehensif. Selanjutnya adalah menghitung konsistensi penilaian dari ketiga

responden dan validitas dari kuisioner agar dapat dilanjutkan.

Tabel 1. Matriks Perbandingan Kriteria Berpasangan oleh Responden 1 (Quality Assurance)

Kriteria	Kualitas	Harga	Ketepatan Waktu	Fleksibilitas	Konsistensi Pasokan	Hubungan dan Komunikasi
Kualitas	1,000	3,000	4,000	5,000	3,000	4,000
Harga	0,333	1,000	2,000	3,000	2,000	2,000
Ketepatan Waktu	0,250	0,500	1,000	2,000	3,000	2,000
Fleksibilitas	0,200	0,333	0,500	1,000	2,000	2,000
Konsistensi Pasokan	0,333	0,500	0,333	0,500	1,000	1,000
Hubungan dan Komunikasi	0,250	0,500	0,500	0,500	1,000	1,000
Bobot Kolom	2,367	5,833	8,333	12,000	12,000	12,000

Tabel 2. Matriks Perbandingan Kriteria Berpasangan Oleh Responden 2 (Receiving)

Kriteria	Kualitas	Harga	Ketepatan Waktu	Fleksibilitas	Konsistensi Pasokan	Hubungan dan Komunikasi
Kualitas	1,000	2,000	4,000	5,000	3,000	4,000
Harga	0,333	1,000	3,000	4,000	3,000	2,000
Ketepatan Waktu	0,250	0,333	1,000	3,000	2,000	3,000
Fleksibilitas	0,200	0,250	0,333	1,000	2,000	3,000
Konsistensi Pasokan	0,333	0,333	0,400	0,500	1,000	2,000
Hubungan dan Komunikasi	0,250	0,250	0,333	0,500	0,500	1,000
Bobot Kolom	2,533	4,167	9,067	14,000	12,000	12,000

Tabel 3. Matriks Perbandingan Kriteria Berpasangan oleh Responden 3 (Purchasing)

Kriteria	Kualitas	Harga	Ketepatan Waktu	Fleksibilitas	Konsistensi Pasokan	Hubungan dan Komunikasi
Kualitas	1,000	3,333	2,000	0,670	0,500	3,000
Harga	2,000	1,000	6,000	2,000	1,500	1,200
Ketepatan Waktu	0,500	0,170	1,000	0,333	0,500	0,200
Fleksibilitas	1,500	0,500	3,000	1,000	0,750	0,500
Konsistensi Pasokan	1,000	0,333	2,000	1,670	1,000	0,300
Hubungan dan Komunikasi	2,500	0,830	5,000	1,670	1,250	1,000
Bobot Kolom	8,500	3,160	19,000	6,340	5,500	6,200

Tabel 4. Matriks Normalisasi dan Bobot Prioritas Kriteria oleh Responden 1 (Quality Assurance)

Matriks Normalisasi						W
0,448	0,514	0,471	0,417	0,348	0,357	0,426
0,149	0,171	0,235	0,250	0,174	0,143	0,187
0,112	0,086	0,118	0,167	0,174	0,143	0,133
0,090	0,057	0,059	0,083	0,174	0,143	0,101
0,112	0,086	0,059	0,042	0,087	0,143	0,088
0,090	0,086	0,059	0,042	0,043	0,071	0,065

Tabel 5. Normalisasi dan Bobot Prioritas Kriteria oleh Responden 2 (Receiving)

Matriks Normalisasi						W
0,395	0,480	0,441	0,357	0,261	0,267	0,367
0,197	0,240	0,331	0,286	0,261	0,133	0,241
0,099	0,080	0,110	0,214	0,174	0,200	0,146
0,079	0,060	0,037	0,071	0,174	0,200	0,104
0,132	0,080	0,044	0,036	0,087	0,133	0,085
0,099	0,060	0,037	0,036	0,043	0,067	0,057

Tabel 6. Normalisasi dan Bobot Prioritas Kriteria oleh Responden oleh Responden 3 (Purchasing)

Matriks Normalisasi						W
0,286	0,667	0,308	0,120	0,222	0,341	0,324
0,048	0,111	0,308	0,240	0,222	0,227	0,193
0,143	0,056	0,154	0,240	0,222	0,227	0,174
0,286	0,056	0,077	0,120	0,083	0,057	0,113
0,143	0,056	0,077	0,080	0,111	0,034	0,083
0,095	0,056	0,077	0,200	0,139	0,114	0,113

Pada Tabel 7,8 dan 9 menunjukkan bahwa seluruh nilai Consistency Ratio (CR) berada di bawah ambang batas 0,1. Hal ini mengindikasikan bahwa penilaian dari masing-masing responden bersifat konsisten dan dapat diterima secara metodologis. Dengan demikian, tingkat reliabilitas dalam proses pembobotan kriteria melalui metode AHP dapat dianggap memadai dan valid untuk digunakan dalam analisis selanjutnya.

Selanjutnya adalah menggabungkan hasil bobot prioritas kriteria dari ketiga responden untuk mendapatkan hasil bobot akhir kriteria.

Hasil analisis pada tabel 10 menunjukkan bahwa Hubungan dan Komunikasi merupakan kriteria paling dominan dengan bobot (1,585) diikuti oleh Konsistensi Pasokan (1,040) dan Kualitas (0,938). Hal ini mencerminkan bahwa perusahaan lebih memprioritaskan aspek relasional dan keandalan suplai dibanding faktor biaya maupun operasional. Harga memiliki bobot sedang (0,705), sementara Ketepatan Waktu dan Fleksibilitas memiliki bobot terendah (0,352), menandakan peran yang lebih rendah dalam pengambilan keputusan pemilihan supplier. Adapun rincian bobot tersebut ditunjukkan pada Tabel 10:

Tabel 7. Hasil Perhitungan CI dan CR Responden 1 (Quality Assurance)

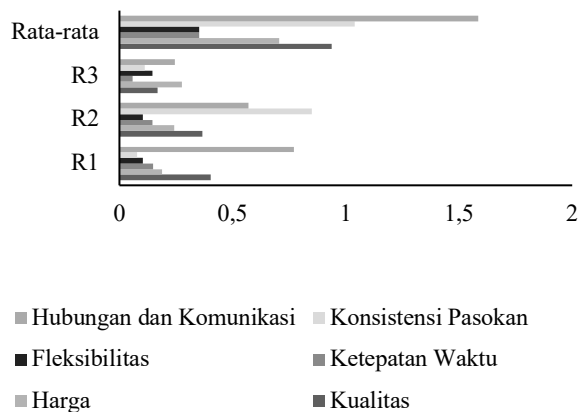
W	Ax	λ
0,426	2,702	6,347
0,187	1,204	6,436
0,133	0,841	6,319
0,101	0,621	6,155
0,088	0,535	6,083
0,065	0,405	6,218
		37,556
	λ_{max}	6,259
	CI	0,259 0,052
	CR	0,042

Tabel 8. Hasil Perhitungan CI dan CR Responden 2 (Receiving)

W	Ax	λ
0,367	2,435	6,640
0,241	1,647	6,824
0,146	0,970	6,636
0,104	0,627	6,059
0,085	0,512	6,003
0,057	0,352	6,189
		38,350
	λ_{max}	6,392
	CI	0,392 0,078
	CR	0,063

Tabel 9.Hasil Perhitungan CI dan CR Responden 3 (Purchasing)

W	Ax	λ
0,324	2,447	7,556
0,193	1,214	6,301
0,174	1,052	6,058
0,113	0,739	6,540
0,083	0,538	6,448
0,113	0,698	6,151
		39,054
	λ_{max}	6,509
	CI	0,509 0,102
	CR	0,082



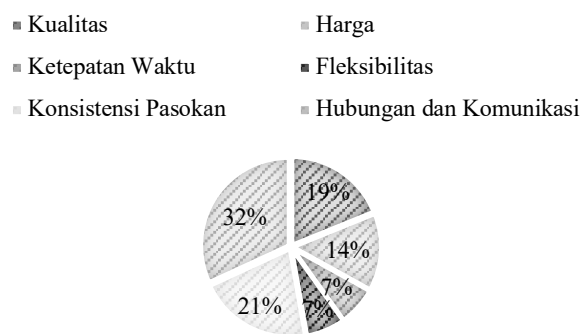
Tabel 10. Agregat Hasil Bobot Akhir

Kriteria	Responden			Bobot akhir
	R1	R2	R3	
Kualitas	0,40	0,367	0,16	0,938
	3		8	
Harga	0,18	0,241	0,27	0,705
	9		5	
Ketepatan Waktu	0,14	0,146	0,05	0,352
	9		7	
Fleksibilitas	0,10	0,104	0,14	0,352
	3		5	
Konsistensi Pasokan	0,07	0,850	0,111	1,040
	9			
Hubungan dan Komunikasi	0,77	0,570	0,24	1,585
			5	

Tabel 11. Bobot Akhir Kriteria AHP

Kriteria	Bobot
Kualitas	0,938
Harga	0,705
Ketepatan Waktu	0,352
Fleksibilitas	0,352
Konsistensi Pasokan	1,040
Hubungan & Komunikasi	1,585

Gambar 1 Grafik Batang Bobot Akhir Kriteria (Agregat AHP)



Gambar 1 Diagram Pie Bobot Kriteria (Agregat AHP)

Distribusi bobot dalam bentuk pie chart pada Gambar 2 memperkuat pemahaman bahwa lebih dari 50% perhatian dalam evaluasi difokuskan pada aspek kualitas dan harga. Hal ini menegaskan bahwa perusahaan menempatkan mutu bahan dan efisiensi biaya sebagai faktor fundamental dalam pemilihan supplier.

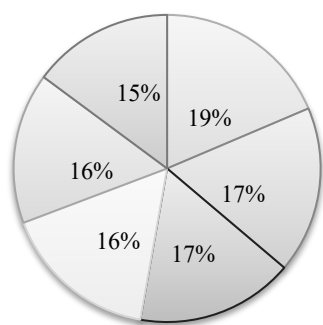
Evaluasi Supplier Berdasarkan AHP

Perhitungan skor total dilakukan dengan mengalikan bobot setiap kriteria dengan skor performa supplier. Hasilnya tercantum pada tabel 12 berikut.

Tabel 12. Nilai Rata-rata Persepsi Supplier

Supplier	Total Skor
PT ABX	23,3
PT ACX	22,0
PT. ADX	20,8
PT. AEX	20,6
CV. AFX	19,9
PT AGX	18,6

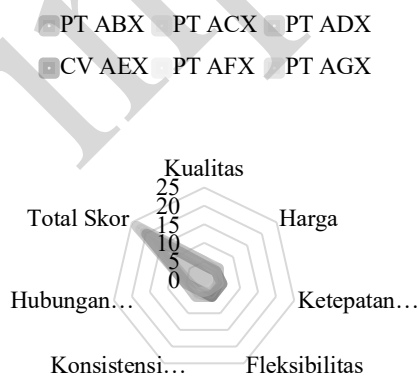
Dari hasil pada Tabel 12, PT ABX menempati peringkat tertinggi, disusul oleh Pt ACX. Selisih skor keduanya relatif kecil, namun masih menunjukkan keunggulan yang konsisten dalam berbagai aspek penilaian. Skor terendah diperoleh oleh PT AGX, yang mengindikasikan adanya ruang peningkatan khususnya pada aspek fleksibilitas dan ketepatan pengiriman.



□ PT ABX □ PT ACX □ PT ADX
□ PT AEX □ PT AFX □ PT AGX

Gambar 2 Nilai Total Supplier

Grafik ini menggambarkan distribusi kinerja secara keseluruhan. Jarak skor antara dua supplier terbaik dan sisanya menunjukkan perbedaan kapabilitas yang cukup nyata, yang dapat digunakan sebagai dasar untuk diferensiasi kontrak kerja sama atau penguatan program pembinaan mitra.

**Gambar 3** Radar Chart Supplier Unggulan

Radar chart di atas memperlihatkan bahwa dimensi kekuatan masing-masing supplier dimana PT ABX menunjukkan keunggulan pada dimensi komunikasi dan fleksibilitas, sementara Vivre Gourmet menonjol dalam hal kualitas bahan baku. Visualisasi ini menunjukkan bahwa keunggulan supplier tidak bersifat seragam, melainkan bersifat spesifik tergantung keunggulan kompetitif masing-masing.

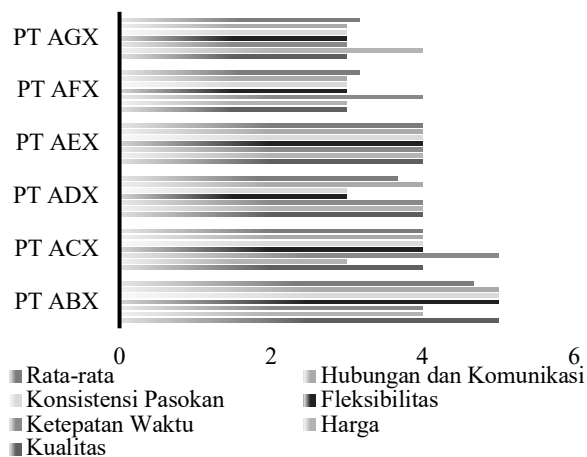
Evaluasi Berdasarkan Persepsi Supplier

Penilaian persepsi dari pihak supplier dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert. Hasil pengukuran dirangkum pada Tabel 13.

Tabel 13. Rata-rata Persepsi Supplier

Supplier	Rata-rata Nilai	Kategori
PT ABX	4,67	Sangat Baik
PT ACX	4,00	Baik
PT ADX	3,67	Baik
PT AEX	4,00	Baik
CV AFX	3,17	Cukup
PT AGX	3,17	Cukup

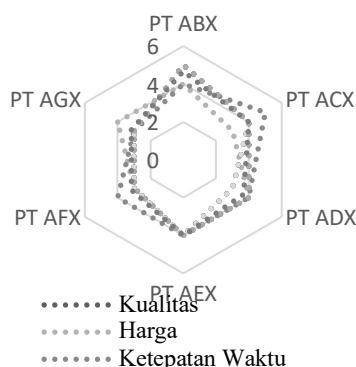
Dari Tabel 13 menunjukkan bahwa PT ABX memperoleh persepsi tertinggi dari sisi self-assessment supplier, disusul oleh PT ACX dan PT AEX. Sementara itu, dua supplier dengan nilai terendah menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan persepsi dalam menilai performa mereka sendiri, terutama dalam aspek operasional yang lebih teknis.

**Gambar 4** Dimensi Persepsi Supplier

Ketepatan waktu dan komunikasi merupakan dimensi dengan skor tertinggi menurut supplier, mengindikasikan bahwa mereka merasa telah berhasil memenuhi jadwal pengiriman dan menjaga

komunikasi yang baik dengan PT Aerofood ACS. Sebaliknya, aspek harga, fleksibilitas, dan konsistensi pasokan menunjukkan nilai yang lebih rendah, yang dapat mencerminkan adanya keterbatasan struktural seperti keterbatasan armada, sumber pasokan yang terbatas, atau sistem logistik yang belum sepenuhnya adaptif.

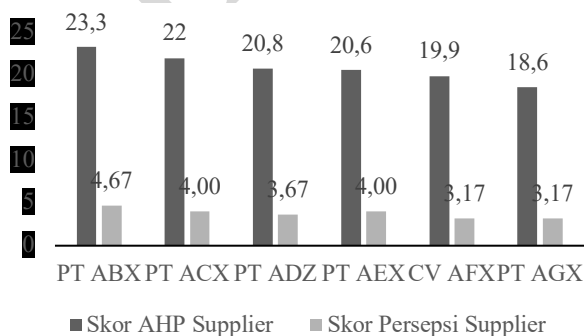
Radar pada gambar 6 menunjukkan bahwa pola persepsi kinerja yang belum seimbang. Beberapa dimensi masih tertinggal, terutama fleksibilitas dan konsistensi pasokan. Hal ini mengindikasikan bahwa supplier menyadari adanya tantangan yang belum sepenuhnya teratasi dan berpotensi menghambat keberlangsungan kerja sama jangka panjang.



Gambar 5 Radar Chart Persepsi Supplier

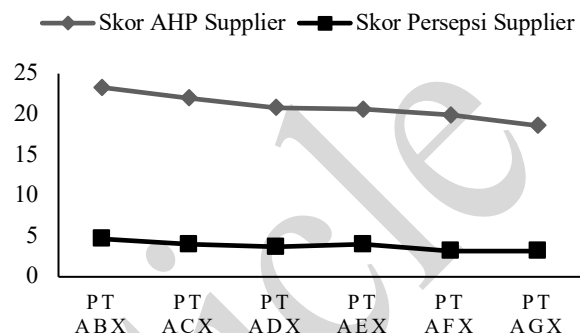
Triangulasi Data dan Analisis Gap Persepsi

Terdapat perbedaan signifikan antara hasil penilaian internal dengan persepsi supplier terhadap kinerja mereka, khususnya pada aspek fleksibilitas dan konsistensi pasokan. Seperti pada studi (Vera Nurfajriani et al., 2024) Pihak supplier mengklaim sudah cukup responsif terhadap permintaan mendadak, namun dari sisi internal, fleksibilitas mereka masih dianggap terbatas. Ketidaksesuaian ini dapat diakibatkan oleh perbedaan ekspektasi, kurangnya mekanisme umpan balik, atau belum adanya indikator evaluasi yang disepakati bersama.



Gambar 6 Grafik Perbandingan Skor AHP dan Persepsi Supplier

Grafik ini menggambarkan perbedaan persepsi antara dua pihak. PT ABX menjadi satu-satunya supplier dengan persepsi yang relatif seragam antara pihak internal dan eksternal, menunjukkan keselarasan ekspektasi dan performa. Sebaliknya, gap cukup mencolok terlihat pada PT ADX dan PT AGX, yang mengindikasikan perlunya peningkatan komunikasi strategis.



Gambar 7 Skor Kinerja Dua Sudut Pandang

Pola penilaian dari pihak internal menunjukkan variasi yang lebih tajam dibandingkan persepsi supplier yang cenderung tinggi dan stabil. Hal ini menunjukkan kemungkinan bias persepsi dari pihak supplier atau kurangnya pemahaman terhadap indikator evaluasi yang diterapkan oleh perusahaan. Ketidaksesuaian ini dapat menjadi titik awal bagi perusahaan untuk menyusun mekanisme sosialisasi evaluasi kinerja secara lebih transparan dan partisipatif.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi dan hubungan kerja teridentifikasi sebagai kriteria dengan bobot prioritas tertinggi dalam evaluasi kinerja pemasok, menegaskan bahwa keterbukaan informasi dan koordinasi yang responsif merupakan faktor krusial dalam menjaga kelancaran rantai pasok. Selain itu, mutu bahan baku serta ketepatan waktu pengiriman menempati peran strategis dalam proses pengambilan keputusan, mencerminkan komitmen perusahaan terhadap kualitas dan keandalan layanan. Kriteria lain seperti harga, kecepatan suplai, dan fleksibilitas tetap diperhitungkan, meskipun bukan menjadi fokus utama. Melalui penerapan metode Analytical Hierarchy Process (AHP), pemeringkatan pemasok dapat dilakukan secara sistematis sesuai bobot kriteria yang telah ditetapkan. Hasil analisis menunjukkan bahwa PT ABX menempati peringkat tertinggi sebagai pemasok dengan kinerja terbaik karena mampu memenuhi kriteria prioritas, khususnya dalam aspek kualitas dan komunikasi. Penerapan AHP terbukti efektif dalam membangun

model evaluasi yang terstruktur, logis, dan transparan, sehingga menghasilkan keputusan yang objektif dan berbasis data, sekaligus menjadi instrumen strategis dalam pengelolaan hubungan kemitraan dengan pemasok, khususnya pada industri jasa boga penerbangan yang memiliki tuntutan operasional tinggi.

Untuk memastikan evaluasi pemasok berlangsung sistematis dan akuntabel, disarankan agar perusahaan menetapkan SOP penilaian kinerja yang jelas. Komunikasi dua arah harus diperkuat melalui pertemuan rutin dan umpan balik terstruktur guna meningkatkan kolaborasi. Bobot kriteria dari metode Analytical Hierarchy Process (AHP) dapat dijadikan dasar penyusunan Key Performance Indicators (KPI) agar penilaian bersifat objektif dan terukur. Evaluasi sebaiknya dilakukan berkala dan diperluas hingga pemasok tingkat hulu untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai kinerja dan risiko rantai pasok.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R. (2016). *Analisis Upaya Pengambilan Keputusan Dalam Memilih Supplier Terbaik Dengan Metode AHP (Analytical Hierarchy Process) Pada Department Procurement PT. XYZ* (Vol. 3, Issue 1).
- Alkhairi, P., Windarto, A. P., & Tambunan, H. S. (2018). *Seminar Nasional Sains & Teknologi Informasi (SENSASI) Analisis Menentukan Daerah Potensi Terbaik dalam Pengembangan Wilayah Sektor Unggulan Pertanian Menggunakan Metode AHP*.
- Darna, N., & Herlina, E. (2018). *Memilih Metode Penelitian Yang Tepat: Bagi Penelitian Bidang Ilmu Manajemen*. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/ekonologi>
- Enny Widyaningrum, H. M., Ec, D., & Si, M. (2020). *Evaluasi Kinerja: Untuk Meningkatkan Produktivitas Karyawan Dalam Perusahaan*. www.indomediapustaka.com
- Kharisma, A. D. M. (2019). In-flight Catering Service and Food Safety: Implementation of Hazard Analysis and Critical Control Point System in PT Aerofood ACS Surabaya. *Jurnal Kesehatan Lingkungan*, 11(1), 17–25. <https://doi.org/10.20473/jkl.v11i1.2019.17-25>
- Lestari, S., & Fauzi, C. (2019). Evaluasi Supplier Kemasan Dus dengan Menerapkan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) (Studi Kasus Di PT Innovation). In *Journal Industrial Servicess* (Vol. 4, Issue 2).
- Narottama, K. (2022). *Implementasi Kedisiplinan Pegawai Dalam Penerimaan Barang DI PT Aerofood ACS Unit Denpasar*. Politeknik Negeri Bali.
- Ni, O., Ayu, K., & Ramadhani, I. (2024). *Penanganan Supplier Pada PT Aerofood ACS UNIT Denpasar*.
- Purnomo Irfan. (2021). *Penerapan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) sebagai Pendukung Keputusan dalam Pemilihan Supplier Bahan Baku Restoran di PT SIPS*. 2, 51–55.
- Ramadian, D., & Amrina, E. (2019). Sistem Pengukuran Kinerja Supply Chain Management pada Proyek Konstruksi. *Jurnal Optimasi Sistem Industri*, 18(1), 75–85. <https://doi.org/10.25077/josi.v18.n1.p75-85.2019>
- Sasongko, A., Astuti, I. F., & Maharani, S. (2017). *Pemilihan Karyawan Baru Dengan Metode AHP (Analytical Hierarchy Process)*. 12(2).
- Sihombing, P. R., Arsani, A. M., & Wiranegara, H. (n.d.). *Analytical Hierarchy Process(AHP)*. <https://www.researchgate.net/publication/385982921>
- Siregar, V. M. M., Irmayanti, Julyanti, E., Hrp, N. A., Jannah, M., Sagala, E., Siagian, N. F., Saediman, H., Achmad, A. D., & Arief, A. S. (2022). Decision support system for selection of food aid recipients using SAW method. *AIP Conference Proceedings*, 2453. <https://doi.org/10.1063/5.0094385>
- Vera Nurfajriani, W., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Sirodj, R. A., Afgani, W., Negeri, U. I., Fatah, R., & Abstract, P. (2024). Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 826–833. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13929272>
- Yuliawati, D., & Sanusi, A. (2015). *Magister Teknik Informatika Institut Bisnis dan Informatika Darmajaya Pemodelan Evaluasi Kinerja Supplier Dengan Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) Pada Layanan Obat Rumah Sakit* (Vol. 01).

impress article

impress article