

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum Perusahaan

##### 1. Sejarah Perusahaan



Sumber : <https://krakataupipe.com/company-profile/kpi-at-a-glance/>

Gambar 4. 1 Logo PT. Krakatau Pipe Industries

PT. Krakatau *Pipe Industries* memiliki spesialisasi dalam pembuatan pipa baja sejak tahun 1972 sebagai anak perusahaan dari PT Krakatau Steel. Berlokasi strategis di Kawasan Industri Krakatau Cilegon Banten, Indonesia – kompleks industri baja terbesar di kawasan ini. Lebih dari 40 tahun memproduksi pipa, PT. Krakatau *Pipe Industries* dengan sertifikasi API 5L telah mengumpulkan pengalaman yang luas dari proyek-proyek domestik dan internasional. Hal ini telah menunjukkan keberadaan yang kuat dalam pengetahuan operasional dan sumber daya manusia. Sebagai anak perusahaan dari PT Krakatau Steel (Persero), Tbk, Krakatau *Pipe Industries* mendapat dukungan penuh dari pasokan material utama dari PT Krakatau Steel (Persero), Tbk dan pasokan layanan lainnya seperti pelabuhan dari anggota grup yang pada gilirannya dukungan ini memberikan kami keunggulan kompetitif untuk memastikan bahwa kebutuhan pelanggan selalu terpenuhi terutama dalam hal kuantitas, kualitas, dan waktu pengiriman.

##### 2. Visi dan Misi

Visi perusahaan diturunkan berdasarkan pemahaman bahwa pijakan perusahaan adalah pasar domestik di mana skala ekonomi harus dicapai dan fakta bahwa kualitas telah menjadi komitmen perusahaan. Perusahaan telah lama dikenal sebagai produsen pipa dan pelindung korosif berkualitas tinggi

karena prosedur kontrol dan jaminan kualitas yang menyeluruh serta teknologi yang digunakan dalam proses produksi. Perusahaan berkomitmen untuk mempertahankan dan lebih meningkatkan hal ini demi kepuasan pelanggan. Juga harus ada keseimbangan antara daya saing harga dan proposisi nilai dari produk dan layanan kami yang diberikan kepada pelanggan. PT. Krakatau *Pipe Industries* percaya bahwa harga yang wajar akan bermanfaat bagi pelanggan dan perusahaan untuk tumbuh dan melayani pelanggan dengan lebih baik.

Pasar domestic merupakan tempat awal di mana basis pelanggan perusahaan harus dibangun dan dipertahankan untuk pertumbuhan perusahaan di masa depan. Karena ada perkembangan ke arah ekonomi tanpa batas, perusahaan menganggap pasar regional sebagai pasar domestik perusahaan dan membiarkan standar kualitas tinggi perusahaan dinikmati oleh pelanggan baru perusahaan.

#### **1) Visi**

“Menjadi korporasi yang kompetitif, menguntungkan dan terpercaya”.

#### **2) Misi**

- a. Mewujudkan kinerja operasional yang produktif dan efisien untuk menghasilkan produk dan jasa berkualitas yang menguntungkan
- b. Mengembangkan bisnis baja melalui kerja sama yang saling menguntungkan dengan mitra strategis.
- c. Mengembangkan aplikasi solusi baja dan produk baja hilir untuk meningkatkan nilai tambah serta kepuasan pelanggan.
- d. Meningkatkan nilai bisnis group untuk memberikan kontribusi positif dan mengoptimalkan rantai pasokan.
- e. Mengembangkan talenta terbaik untuk dapat berkontribusi optimal dalam seluruh proses

### **B. Hasil**

Data primer dan sekunder diperoleh melalui serangkaian metode, yang mencakup wawancara, observasi, dan pengumpulan data sekunder dari dokumen yang relevan. Informasi yang terkumpul merangkum gambaran

umum tentang PT. Krakatau *Pipe Industries*, serta penerapan *Supplier Relationship Management* (SRM) pada data pemasok serta hambatan di PT. Krakatau *Pipe Industries*.

Gabungan data ini diharapkan dapat memungkinkan untuk mengembangkan pemahaman yang lebih komprehensif terkait profil perusahaan dan bagaimana *Supplier Relationship Management* (SRM) diintegrasikan dalam hubungan dengan pemasok. Hasil wawancara yang dilakukan memberikan informasi mendalam mengenai pemasok di PT. Krakatau *Pipe Industries*.

Data yang diperoleh dari wawancara ini akan disajikan dalam bentuk tabel. Tabel 4.1 dibawah ini akan menampilkan informasi terkait beberapa pemasok di PT. Krakatau *Pipe Industries*, termasuk nama pemasok, asal kota pemasok, dan jenis barang yang disuplai, Data ini diharapkan akan memberikan Gambaran yang menyeluruh mengenai hubungan PT. Krakatau *Pipe Industries* dengan para pemasoknya, serta bagaimana penerapan *Supplier Relationship Management* (SRM) berperan penting dalam mengelola hubungan tersebut. Data tersebut akan disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut :

Tabel 4. 1 Tabel Nama Pemasok, Kota, dan Barang yang di suplai

<b>Nama Pemasok</b>	<b>Kota</b>	<b>Barang</b>
Sinometal Group Corporation Limited	Shijingshan	<i>spare part machine</i>
Dupont Huajia Chemical Co. Ltd	Huangshan	<i>material coating</i>
Guangzhou Lushan New Materials	Guangzhou China	<i>spare part machine</i>
Langfang Dingsheng Mech Equip	Hebei	<i>spare part machine</i>
Taiyuan Mining Machinery Import & Export	China	<i>spare part machine</i>
Taiyuan Snuggery Import & Expo	Taiyuan	<i>spare part machine</i>
Lecoeur Electronic	Paris	<i>spare part machine</i>
Alpha Metal GMBH & Co KG	Ensdorf	<i>spare part machine</i>
Astral Engineering GMBH	Germany	<i>spare part machine</i>
Hansabras	Germany	<i>spare part machine</i>
PWS-GMBH	Ravensburg	<i>spare part machine</i>

<b>Nama Pemasok</b>	<b>Kota</b>	<b>Barang</b>
Sika Deutschland GMBH	Stuttgard	<i>material coating</i>
Porwals Industries	Nagar Raip	<i>spare part machine</i>
Smaco (M) SDN BHD	Selangor	<i>spare part machine</i>
Borouge Pte. Ltd	Singapore	<i>material coating</i>
Dupont Company (SING) Pte. Ltd	Singapore	<i>spare part machine</i>
NDT Instrument Pte. Ltd	Singapore	<i>spare part machine</i>
Sauer-Danfoss-Daikin Pte. Ltd	Singapore	<i>spare part machine</i>
Material @ Pte. Ltd	The Bayshore	<i>material coating</i>
MILLTECH Co. Ltd	Yusong-Gu	<i>spare part machine</i>
KCC Corporation	Seocho-gu – Seoul	<i>material coating</i>
Professional Testing Services	Singapore	<i>spare part machine</i>
METROTECT (S.E.A) Pte Ltd	Singapore	<i>spare part machine</i>
Bitumax Industries Sdn, Bhd	Bandar Puteri Puchong, Selango	<i>material coating</i>
PT. Indolok Bakti Utama	Jakarta Pusat	<i>general</i>
Padide Gostaran Gharb Company	Tehran	<i>material coating</i>
Tyhoo Industries Co. Ltd	Shanghai-China	<i>spare part machine</i>
Hyundai Engineering Plastics,C	Bundang-Gu, SeongNam	<i>material coating</i>
Minetech Asphalt Man International	Selangor	<i>material coating</i>
Dalian Sage Group Co.,Ltd.	Dalian	<i>spare part machine</i>
Senar Holdings Pte Ltd.	Singapore	<i>material coating</i>
Sigma Software Systems Co.,Ltd.	Japan	<i>material coating</i>
Senar Holding PTE. Ltd	Bizhub-Singapore	<i>material coating</i>
Plascoat Systems B.V.	Netherlands	<i>material coating</i>
Linsinger Maschinenbau GMBH	Austria	<i>spare part machine</i>
Shenzhen Henghongxing Trading Co. Ltd	Zhongshan	<i>spare part machine</i>
Yuanyangsihai Import & Export Co. Ltd	Birmingham	<i>spare part machine</i>
Shanghai Yoshimoto Coating Co. Ltd	Shanghai	<i>material coating</i>
Akzo Nobel Power Coating Co. Ltd	China	<i>material coating</i>
Qingdao Xinxing Construction Mach. C	Qingdao, Shandong, China	<i>spare part machine</i>

<b>Nama Pemasok</b>	<b>Kota</b>	<b>Barang</b>
Dalian Yihai International Trade. Co	China	<i>spare part machine</i>
Dalian Sage KP Technology Ltd	Dalian China	<i>spare part machine</i>
Sam Young Petro Co. Ltd	Seoul, South Korea	<i>material coating</i>
Posco International Corporation	Incheon, South Korea	<i>Raw material</i>
Samhwa Paints Ind. Co. Ltd	Republic Of Korea	<i>material coating</i>
Wuxi Haizaina Engineering Tech. Co.	Huai'an, Jiangsu Province – China	<i>material coating</i>
Zwickroell Pte. Ltd	Singapore	<i>spare part machine</i>
Adi Putra Teknik	Cilegon	<i>general</i>
Adil Jaya	Semarang	<i>transportation</i>
Amelindo Pratama Abadi	Bekasi	<i>material coating</i>
PT. Anugerah agung Abadi Indonesia	Serang	<i>oil</i>
PT. Apikon Indonesia	Jakarta	<i>spare part machine</i>
PT. Apollo Aneka Plasindo	Bekasi	<i>end cup</i>
Asia Plast Industries	Tangerang	<i>material coating</i>
Asia Prima	Jakarta	<i>material coating</i>
Asia Teknik Engineering	Jakarta	<i>spare part machine</i>
Atlas Copco Indonesia	Jakarta	<i>compressor</i>
CV. Auliya Jaya Perkasa	Cilegon	<i>general</i>
Bahari Caraka Sarana Indonesia	Cilegon	<i>transportation</i>
BALOI 128	Jakarta Barat	<i>material coating</i>
CV. Banten Brain	Cilegon	<i>spare part machine</i>
Baralogam Multijaya	Jakarta	<i>steel</i>
Bartech Systems Indonesia	Jakarta	<i>steel</i>
Badan Tenaga Nuklir Nasional	Jakarta	<i>service</i>
PT. Bestonindo Central Lestari	Jakarta Barat	<i>oil</i>
PT. Bhandha Ghara Reksa	Kelapa Gading Jakarta	<i>transportation</i>
PT. Breindo Jaya Tehnik	Bekasi Timur	<i>cutting insert</i>
Buana Centra Swakarsa	Cilegon	<i>logistic</i>
Cv. Calvina	Cilegon	<i>general</i>
Canusa CPS	Singapore	<i>material coating</i>
Caprefindo	Bekasi	<i>material coating</i>
Carboline Indonesia	Jakarta Utara	<i>material coating</i>
Carbon & Electric	Jakarta	<i>spare part machine</i>
Calvelindomulya Perdana	Jakarta Barat	<i>spare part machine</i>
Central Bearindo International	Jakarta	<i>spare part machine</i>

<b>Nama Pemasok</b>	<b>Kota</b>	<b>Barang</b>
PT. Cigading Habeam Centre	Jakarta	<i>steel</i>
Cilegon Jaya Suplindo	Cilegon	<i>general</i>
CV. Cilegon Mitrapersada Raya	Cilegon	<i>general</i>
Cipta Gemilang Jaya	Tangerang	<i>general</i>
PT. Cipta Hydropower Abadi	Cilegon	<i>compressor</i>
Cipta Karya Saputra	Serang	<i>general</i>
Ciptayana Mandiri	Cilegon	<i>general</i>
PT. Citra Airindo Abadi	Jakarta Barat	<i>general</i>
Citra Selaras Sejati	Jakarta Utara	<i>general</i>
CPI Indonusa	Jakarta	<i>general</i>
Cyklus Indonesia Utama	Jakarta	<i>general</i>
Daewoo International Corporation	Jakarta	<i>material coating</i>
Danikieta Berlianva Prakarsa	Jakarta	<i>general</i>
Daya Steel	Cilegon	<i>steel</i>
Delta Engineering	Jakarta	<i>spare part machine</i>
Digital Akurasi	Cilegon	<i>service</i>
PT. Ditajaya Mitra Perkasa	Jakarta Barat	<i>general</i>
Drive Automation Center	Jakarta Utara	<i>general</i>
Dunia Express Trasindo	Jakarta	<i>transportation</i>
Dupont Agricultural Products	Jakarta	<i>general</i>
Duta Rantai Mas	Jakarta	<i>general</i>
PT. Duta Utama Senjaya	Cilegon	<i>general</i>
Dwi Fajar Sarana	Cianjur	<i>end cup</i>
Dwi Forisa Sejahtera	Jakarta	<i>general</i>
Dwi Guna Bhakti	Cilegon	<i>general</i>
CV. Dwi Intan Jaya Lestari	Cilegon	<i>general</i>
Dwi Jaya	Cilegon	<i>general</i>
Dwi Karya	Tangerang	<i>general</i>
Dwi Karya Utama	Cilegon	<i>general</i>
Dwi Putra	Cilegon	<i>general</i>
Dwiprima Karyaguna	Cilegon	<i>Coating</i>
PT. Ekatama Putra Perkasa	Jakarta Pusat	<i>general</i>
Eon Chemical Putra	Jakarta Selatan	<i>material coating</i>
Esabindo Pratama	Jakarta	<i>Raw material</i>
Esha Harmoni	Cilegon	<i>general</i>
Existama Putranindo	Bekasi	<i>transportation</i>
Expanda Murti Internesia	Jakarta Selatan	<i>transportation</i>
Festo	Jakarta Selatan	<i>spare part machine</i>
Forta Larese	Jakarta Pusat	<i>safety shoes</i>

<b>Nama Pemasok</b>	<b>Kota</b>	<b>Barang</b>
Gassindo Intinusa	Jakarta	<i>gas</i>
Gerfa Maunggal Teknindo	Tangerang	<i>general</i>
PT. Gerindo Superteknik	Jakarta Pusat	<i>general</i>
CV. Gita Perdana	Bekasi	<i>general</i>
Global Bahana Utama	Jakarta	<i>general</i>
Global Solution Technology ASE	Jakarta Pusat	<i>IT</i>
Global Trans Servindo	Jakarta	<i>transportation</i>
Hamasa Steel Center	Jakarta	<i>steel</i>
Hamparan Duta Baja	Cilegon	<i>steel</i>
Hempel Indonesia	Bekasi	<i>material coating</i>
PT. Holcim Indonesia, Tbk	Jakarta	<i>cement</i>
Indal Steel Pipe	Gresik	<i>steel</i>
Indo Kompresigma	Jakarta Utara	<i>compressor</i>
Indobearing Perkasa	Jakarta	<i>bearing</i>
PT. Indocement Tunggal Prakarsa, Tbk	Jakarta	<i>cement</i>
Inductotherm Indonesia	Cikarang	<i>spare part machine</i>
Iron Bird	Jakarta Utara	<i>transportation</i>
CV. Java Rhoest Beneko	Cilegon	<i>general</i>
Jaya Abadi Teknik	Cilegon	<i>general</i>
Jaya Mulia Abadi	Cilegon	<i>general</i>
Jaya Suko Pratama	Cilegon	<i>general</i>
Jaya Teknindo Perkasa	Jakarta	<i>general</i>
Jaya Tunggal Teknik	Cilegon	<i>general</i>
PT. Jotun Indonesia	Jakarta	<i>material coating</i>
Jotun Powder Coatings Indonesia	Tangerang	<i>material coating</i>
Karya Benteng Baru Semesta	Cilegon	<i>steel</i>
CV. Karya Bersama Abadi	Cilegon	<i>general</i>
Karya Mandiri Semesta	Jakarta	<i>general</i>
Karya Puji Lestari	Cilegon	<i>general</i>
Kawan Baru Teknik	Cilegon	<i>general</i>
Kawan Lama Multiweldindo	Jakarta Barat	<i>general</i>
PT. Kawan Lama Solusi	Kembangan Jakarta – Indonesia	<i>general</i>
Kawiputra Jaya Perkasa	Jakarta Utara	<i>general</i>
Kayatama Yasirindo	Serang	<i>general</i>
PT. Kedung Buana Indonesia	Cilegon	<i>manpower</i>
CV. Kencana Tehnik	Cilegon	<i>general</i>
CV. Kota Baru Mandiri	Cilegon	<i>general</i>

<b>Nama Pemasok</b>	<b>Kota</b>	<b>Barang</b>
Krakatau Heaterindo	Cilegon	<i>general</i>
Krakatau Mitra Sejati	Cilegon	<i>general</i>
Krupindo Lestari	Jakarta	<i>general</i>
PT. Lenggang Perwira Teknik	Jakarta	<i>general</i>
Majamakmur Sukses Mandiri	Tangerang	<i>steel</i>
Maju Jaya	Cilegon	<i>general</i>
PT. Makmur Mera Graha Dinamika	Jakarta	<i>material coating</i>
Osha Asia	Bogor	<i>safety shoes</i>
Ovindo Metaltama Tehnik	Jakarta	<i>general</i>
Pajar Perkasa Banten	Serang	<i>general</i>
PT. Panca Putra Abadi	Bekasi	<i>general</i>
Pancuran Bernuansa Mas	Serang	<i>general</i>
Pandu Bina Sentoda	Jakarta	<i>spare part machine</i>
Panji Rimba Tehnik	Cilegon	<i>spare part machine</i>
PT. Pratita Prama Nugraha	Jakarta Pusat	<i>spare part machine</i>
PT. Prima Cipta Megah Jaya	Jakarta Barat	<i>general</i>
Prima Grade Semesta	Cilegon	<i>general</i>
Prima Tehnik Crane	Jakarta	<i>general</i>
PT. Purna Baja Harsco	Cilegon	<i>general</i>
PT. Sabi Teknik	Cilegon	<i>general</i>
PT. Sadiku Niagamas Raya	Jakarta	<i>Lubricants</i>

Sumber : PT. Krakatau Pipe Industries

Dari tabel 4.1 diatas diperoleh informasi jumlah pemasok pada PT. Krakatau *Pipe Industries*. Sebagian besar pemasok berasal dari dalam negeri seperti daerah Jakarta dan Cilegon dengan pasokan barang terbanyak adalah *Sparepart Machine* dan *Material Coating*. Dengan menggunakan data dari tabel diatas, PT. Krakatau *Pipe Industries* dapat mengevaluasi kinerja setiap pemasok secara lebih efektif, mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam hubungan pemasok, serta mengembangkan strategi untuk meningkatkan kolaborasi dan efisiensi operasional.

Pemasok merupakan salah satu asset penting bagi PT. Krakatau *Pipe Industries* sebagai salah satu keperluan untuk mensuplai bahan baku produksi, sehingga PT. Krakatau *Pipe Industries* berusaha untuk memilih pemasok dengan teliti agar proses produksi dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur.

## C. Pembahasan

### 1. Penerapan *Supplier Relationship Management* (SRM) di PT. Krakatau *Pipe Industries* dalam Menjalinkan Hubungan dengan Mitra Pemasok

*Supplier Relationship Management* (SRM) merupakan salah satu kunci dari suatu bisnis untuk mengelola hubungan perusahaan dengan pemasoknya. *Supplier Relationship Management* (SRM) memainkan peran penting terhadap kesuksesan perusahaan, mengelola hubungan dengan pemasok secara tepat dapat membantu perusahaan untuk mengurangi biaya pembelian material atau komponen produksi. Berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa penerapan *Supplier Relationship Management* (SRM) berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan. Perusahaan yang mampu mengoptimalkan proses pembelian atau pengadaan barang, mencakup kualitas, harga, dan pelayanan dari pemasok, cenderung mengalami peningkatan kinerja perusahaan. Efektivitas strategi *Supplier Relationship Management* (SRM) dapat menjadi penentu keberhasilan atau kegagalan dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Penerapan *Supplier Relationship Management* (SRM) pada PT. Krakatau *Pipe Industries* dalam menjalin hubungan dengan pemasok dijelaskan melalui 4 aktivitas sebagai berikut :

#### a. *Identifying Key Suppliers* (Identifikasi Pemasok Kunci)

Pada fase ini PT. Krakatau *Pipe Industries* harus dapat mengidentifikasi *Key Suppliers*. Memilih pemasok merupakan kegiatan strategis, terutama ketika pemasok tersebut akan menyediakan barang-barang penting atau akan berperan sebagai pemasok utama dalam jangka panjang. Kriteria pemilihan menjadi salah satu aspek paling krusial dalam proses seleksi pemasok. Dalam PT Krakatau *Pipe Industries*, proses pemilihan pemasok akan sangat memperhatikan beberapa kriteria penting seperti kualitas produk, ketepatan waktu pengiriman, harga yang kompetitif, kepatuhan terhadap regulasi, keandalan layanan, serta fleksibilitas dalam menghadapi perubahan permintaan dan kondisi pasar. PT Krakatau *Pipe Industries* memastikan bahwa pemasok dipilih berdasarkan kemampuan mereka untuk memberikan nilai tambah yang

substansial dan mendukung keberhasilan operasional keseluruhan perusahaan. Pemasok potensial biasanya akan diminta untuk mengajukan proposal kerjasama yang mencakup detail tentang produk atau jasa yang mereka tawarkan, kapabilitas produksi, pengalaman, dan komitmen terhadap standar kualitas dan layanan.

Gambar 4. 2 Canvass Daftar Rekanan Terseleksi

ITEM	MAT. CODE No.	UNIT PRICE	TOTAL PRICE	UNIT PRICE	TOTAL PRICE	UNIT PRICE	TOTAL PRICE	UNIT PRICE	TOTAL PRICE
20.0	PC	2.800.000	56.000.000	3.750.000	75.000.000	3.950.000	79.000.000	-	-
TOTAL AMOUNT		Rp. 56.000.000	Rp. 75.000.000	Rp. 75.000.000	Rp. 79.000.000	Rp. 79.000.000	Rp. 79.000.000	-	-

Gambar 4. 3 Canvass Nego

**b. Information Sharing (Pembagian Informasi)**

Pembagian informasi adalah kemampuan perusahaan untuk berinteraksi dengan mitra bisnisnya dalam berbagi informasi, yang bertujuan untuk membentuk strategi bersama. Di PT. Krakatau Pipe Industries pembagian informasi memainkan peran penting dalam menjaga hubungan yang efektif dengan pemasok dan mitra bisnis lainnya. Dengan berbagi data yang relevan mengenai permintaan pasar, jadwal

produksi, dan perubahan dalam spesifikasi produk, PT. Krakatau *Pipe Industries* dapat bekerja sama dengan pemasok untuk mengoptimalkan rantai pasokan. Bagi PT. Krakatau *Pipe Industries* komunikasi merupakan suatu hal terpenting bagi perusahaan dan pemasok untuk terus meng-*update* informasi terbaru secara jelas dan efektif terkait kebutuhan dan spesifikasi perusahaan. Selain itu, PT. Krakatau *Pipe Industries* secara rutin mengadakan pertemuan,, kunjungan ke Lokasi pemasok, serta *gathering* bersama pemasok untuk memahami situasi kerja dan saling membangun kepercayaan. Pendekatan kolaboratif ini memungkinkan PT. Krakatau *Pipe Industries* untuk meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi biaya, dan memastikan kualitas produk tetap tinggi. Dengan demikian, kemampuan PT. Krakatau *Pipe Industries* untuk berbagi informasi secara efektif dengan mitra bisnisnya adalah kunci dalam mendukung strategi bisnis yang sukses dan berkelanjutan.



Gambar 4. 4 Kunjungan ke PT. Karya Putra Sangkuriang Bandung

c. **Decision Synchronization (Sinkronisasi Keputusan)**

Sinkronisasi keputusan atau pengambilan keputusan bersama antara perusahaan dan pemasok memungkinkan pengurangan konflik dalam hubungan rantai pasokan. Pada aktivitas ini PT. Krakatau *Pipe Industries* pertama-tama mengidentifikasi keputusan strategis yang mempengaruhi rantai pasokannya, seperti jadwal pengiriman, pengadaan bahan baku, atau perencanaan produksi. Ini dilakukan

berdasarkan analisis kebutuhan operasional dan strategi bisnis perusahaan. PT. Krakatau *Pipe Industries* memilih pemasok-pemasok kunci yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan tertentu. Pemilihan ini didasarkan pada kriteria-kriteria seperti keandalan, kualitas produk, kemampuan untuk beradaptasi, dan sejalan dengan nilai-nilai perusahaan. Kemudian, PT. Krakatau *Pipe Industries* akan mengundang pemasok yang terpilih untuk melakukan diskusi bersama mengenai keputusan yang akan diambil. Diskusi ini dapat dilakukan dalam bentuk pertemuan tatap muka atau virtual, tergantung pada kebutuhan dan ketersediaan pihak terlibat. Dengan melibatkan pemasok dalam proses pengambilan keputusan PT. Krakatau *Pipe Industries* memastikan bahwa semua pihak memiliki pemahaman yang seragam mengenai kebutuhan dan tujuan yang hendak dicapai. Hal ini tidak hanya mengurangi potensi konflik, tetapi juga meningkatkan koordinasi dan efisiensi operasional. Misalnya, dalam menetapkan jadwal pengiriman bahan baku, PT. Krakatau *Pipe Industries* bekerja sama dengan pemasok untuk menentukan waktu yang optimal bagi kedua belah pihak. Pendekatan kolaboratif ini akan membantu PT. Krakatau *Pipe Industries* menjaga kelancaran produksi, mengurangi biaya yang tidak perlu, dan meningkatkan kualitas produk akhir. Setelah keputusan diambil, PT. Krakatau *Pipe Industries* akan memastikan implementasi yang tepat dan efektif dari keputusan tersebut. Ini termasuk pemantauan terus-menerus terhadap pelaksanaan keputusan, evaluasi kinerja pemasok, dan penyesuaian jika diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas.

**d. *Supplier Evaluation* (Evaluasi Pemasok)**

Pada aktivitas terakhir PT. Krakatau *Pipe Industries* akan melakukan evaluasi kinerja pemasok yang merupakan salah satu praktik dalam *Supplier Relationship Management* (SRM). Yang dimana pada

penerapan *Supplier Relationship Management* (SRM) ini berperan dalam menilai dan memantau kinerja pemasok yang nantinya hasil dari evaluasi tersebut akan diberikan kepada audit. Pada PT. Krakatau *Pipe Industries*, evaluasi kinerja pemasok merupakan proses penting untuk memastikan bahwa pemasok memenuhi standar kualitas dan layanan yang ditetapkan. Evaluasi ini meliputi berbagai aspek seperti ketepatan waktu pengiriman, kualitas produk, kepatuhan terhadap regulasi, dan kemampuan beradaptasi dengan perubahan kebutuhan. Berdasarkan hasil evaluasi, PT. Krakatau *Pipe Industries* dapat mengidentifikasi pemasok yang berkinerja tinggi dan membina hubungan jangka panjang dengan mereka. Sebaliknya, pemasok yang tidak memenuhi standar akan diberikan umpan balik untuk perbaikan atau, jika perlu, diganti dengan pemasok lain yang lebih kompeten. Proses evaluasi ini memastikan bahwa PT. Krakatau *Pipe Industries* dapat mempertahankan efisiensi operasional, mengurangi risiko, dan terus meningkatkan kualitas produk.

## **2. Hambatan Dalam Proses Menjaga Hubungan dengan Pemasok**

Dalam era persaingan bisnis yang sangat ketat saat ini, pertumbuhan perusahaan tidak dapat dicapai tanpa adanya layanan pemasok yang unggul. Perusahaan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan pemasok dan memengaruhi loyalitas mereka secara positif. Kemampuan perusahaan dalam membangun hubungan dengan mitra pemasok mempengaruhi daya saing perusahaan. Dalam menjalin hubungan, apabila hubungan tersebut terjalin dengan baik maka akan berdampak baik bagi perusahaan dalam segi penjualan dan bisa meningkatkan profitabilitas. PT. Krakatau *Pipe Industries* memiliki beragam pemasok untuk membantu memenuhi berbagai kebutuhan operasional PT. Krakatau *Pipe Industries*. Dalam menjaga hubungan dengan pemasok, PT. Krakatau *Pipe Industries* menghadapi berbagai hambatan yang perlu diatasi demi memastikan kelancaran operasional dan produksi bagi perusahaan.

Dalam era yang kini tengah berlangsung, internet memiliki peranan yang sangat penting dalam berbagai aspek. Sebagai media yang luas digunakan, perusahaan memanfaatkan internet sebagai sarana utama untuk memenuhi kebutuhan informasi yang mendukung berbagai aktivitas perusahaan. Begitu pula dengan PT. Krakatau *Pipe Industries* yang menggunakan teknologi berbasis web untuk memantau proses pengadaan dengan pemasok. Namun, salah satu hambatan dalam proses pemeliharaan hubungan PT. Krakatau *Pipe Industries* dengan pemasok adalah kendala internet yang dialami oleh pemasok kecil dalam mengakses website PT. Krakatau *Pipe Industries*. PT. Krakatau *Pipe Industries* memiliki website khusus untuk pemasok, yang digunakan untuk berbagai aktivitas penting seperti pengisian data barang yang dikirim, volume barang, dan lainnya. Namun, beberapa pemasok kecil mengalami kesulitan dalam mengakses dan menggunakan website ini secara efektif. Akibatnya, informasi yang diperlukan untuk proses pengiriman dan pemantauan barang seringkali terlambat atau tidak akurat, yang dapat mengganggu alur kerja dan efisiensi operasional perusahaan. Untuk mengatasi masalah ini, PT. Krakatau *Pipe Industries* menerapkan beberapa strategi dalam *Supplier Relationship Management* (SRM) mereka:

- a. Training untuk Pemasok Baru dan Panduan untuk Pemasok Lama**

Pemasok baru akan diberikan pelatihan saat mendaftar menjadi rekanan. Pelatihan ini mencakup cara menggunakan sistem berbasis web yang digunakan oleh PT. Krakatau *Pipe Industries*, sehingga pemasok dapat dengan mudah mengakses serta mengelola informasi yang dibutuhkan. Selain itu, perusahaan juga menyediakan panduan dan materi tambahan bagi pemasok yang telah lama terdaftar, memastikan mereka selalu *up-to-date* dengan sistem yang diterapkan. Langkah ini membantu memastikan bahwa semua pemasok, baik lama maupun baru, dapat terus menjalin hubungan yang baik dengan PT. Krakatau *Pipe Industries* secara berkelanjutan.

**b. Pengecualian untuk Penggunaan Manual dan Dukungan Berkelanjutan**

Bagi beberapa pemasok yang masih kesulitan dengan internet, PT. Krakatau *Pipe Industries* memberikan pengecualian untuk mengirimkan penawaran harga dan proses penagihan secara manual. Hal ini dilakukan agar semua pemasok tetap dapat berpartisipasi dalam proses pengadaan dan memenuhi kebutuhan perusahaan. Selain itu, PT. Krakatau *Pipe Industries* secara berkala membiasakan pemasok untuk mulai menggunakan portal berbasis web. Dengan mengadakan sesi pelatihan tambahan dan memberikan dukungan terus menerus, PT. Krakatau *Pipe Industries* membantu pemasok untuk beradaptasi dengan sistem digital yang diterapkan.

Dengan strategi-strategi ini, PT. Krakatau *Pipe Industries* dapat mengatasi hambatan internet yang dialami oleh pemasok kecil dan memastikan kelancaran operasional perusahaan melalui penerapan *Supplier Relationship Management (SRM)* yang efektif.