

ABSTRAK

ANALISIS PENGENDALIAN PERSEDIAAN PRODUK-PRODUK MINUMAN LAYANAN IN-FLIGHT DI MASKAPAI PENERBANGAN GARUDA INDONESIA

Diaz Ahmada Bustam

16/407180/PEK/22415

Manusia memiliki beberapa kebutuhan dasar dalam kehidupannya, salah satu dari kebutuhan dasar manusia adalah transportasi. Berdasarkan informasi dari website resmi Departemen Perhubungan Republik Indonesia, bahwa per tanggal 28 Februari 2017 ada 12 maskapai komersial yang beroperasi di Indonesia. Maskapai-maskapai tersebut terbagi atas 2 jenis, yakni maskapai *full service* (layanan penuh) dan maskapai *low-cost carrier* (layanan standar). Layanan maskapai *full service* termasuk makanan dan minuman, di mana salah satu layanan *in-flight* yang mengambil porsi besar dalam investasi adalah produk-produk minuman.

Selain itu, Berdasarkan data internal perusahaan terkait aspek kepuasan konsumen terjadi penurunan tingkat kepuasan pelanggan dari data tahun 2017 dibandingkan dengan data semester satu tahun 2018 dari aspek *food & beverages*. Penurunan ini disebabkan karena kurang bervariasinya makanan dan minuman yang disajikan di pesawat, selain itu tidak tersedianya produk-produk minuman tertentu yang seharusnya menjadi standar layanan di dalam pesawat sedikit banyak memengaruhi turunnya tingkat kepuasan konsumen dalam aspek *food and beverages* ini. Ketidaktersediaan produk-produk minuman ini amat dipengaruhi dari perencanaan terkait persediaan produk-produk minuman yang ada.

Penelitian ini bersifat kuantitatif di mana bentuk data yang diperoleh berupa angka-angka yang kemudian diolah. Data penelitian yang digunakan adalah data pemakaian dan persediaan produk-produk minuman beralkohol yang disajikan maskapai Garuda Indonesia pada bulan Januari sampai Desember 2017.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa diperlukannya penerapan Analisis ABC dalam kegiatan operasional sehari-hari untuk pengendalian produk-produk minuman. Penerapan Analisis ABC ini dapat membantu Garuda Indonesia dalam meningkatkan tingkat kepresisian proses pengadaan terutama yang memiliki nilai investasi yang tinggi. Selain itu persediaan pengaman (*safety stock*) sebaiknya harus diterapkan oleh Garuda Indonesia untuk produk-produk minuman, hal ini untuk menghindari terjadinya *out of stock* yang dapat berpengaruh pula terhadap kepuasan pelanggan. Garuda Indonesia juga sebaiknya mulai menerapkan proses pemesanan barang yang terukur yang dilakukan pada saat titik *reorder point* terjadi, hal ini untuk menambah tingkat kepresisian pengadaan produk-produk minuman yang ada dan juga menghindari terjadinya kondisi *out of stock*

Kata kunci: Analisis ABC, *safety stock*, *reorder point*

ABSTRACT

CONTROL ANALYSIS OF BEVERAGE PRODUCTS SUPPLY OF GARUDA INDONESIA IN-FLIGHT SERVICES

Diaz Ahmada Bustam

16/407180/PEK/22415

Humans have several basic needs in their lives, one of the basic human needs is transportation. Based on information from the official website of the Republic of Indonesia Department of Transportation, that as of February 28, 2017 there are 12 commercial airlines operating in Indonesia. The airlines are divided into 2 types, namely full service airlines and low-cost carrier airlines (standard services). Full service airline include food and beverages, where one of the flight services that takes a large portion of investment is beverage products.

In addition, based on the company's internal data related to aspects of customer satisfaction there was a decrease in the level of customer satisfaction from 2017 data compared to the first semester of 2018 data from aspects of food & beverages. This decrease is due to the lack of variety of food and beverages served on the plane, besides the unavailability of certain beverage products that should be the service standard in the airplane, which in turn affects the decrease in the level of customer satisfaction in these aspects of food and beverages. The unavailability of beverage products is strongly influenced by planning related to the supply of existing beverage products.

This research is quantitative in the form of data obtained in the form of numbers which are then processed. The research data used are usage data and inventory of alcoholic beverage products that are served by Garuda Indonesia airlines in January to December 2017.

The results of the study show that the need for the implementation of ABC Analysis in daily operational activities to control beverage products. The application of ABC Analysis can help Garuda Indonesia in increasing the precision of the procurement process, especially those with high investment value. In addition, safety stock should be implemented by Garuda Indonesia for beverage products, this is to avoid the occurrence of stocks that can also affect customer satisfaction. Garuda Indonesia should also begin to implement the process of ordering measurable goods that are carried out when the reorder point points occur, this is to increase the level of precision of the procurement of existing beverage products and also to avoid out of stock conditions.

Keywords: ABC analysis, safety stock, reorder point