

ABSTRAK

Daya saing bidang produksi dan pelayanan sangat terlihat dengan banyaknya perusahaan yang berbondong-bondong menciptakan sebuah produk dengan inovasi yang baru sehingga menghasilkan produk yang efektif dan efisien dengan memperhatikan alur rantai pasokan perusahaan. Roti-Qu di Batang merupakan salah satu perusahaan yang memproduksi roti yang telah menghasilkan 50 cabang yang tersebar dengan 400 karyawan, perusahaan ini menyadari betul mengenai *supply chain management*. Penelitian ini bertujuan untuk (1) Menganalisis proses *supply chain management* mengenai supplier relationship (2) Menganalisis proses *supply chain management* mengenai customer relationship (3) Menganalisis proses *supply chain management* mengenai quality of informing (4) Menganalisis proses *supply chain management* pada kinerja bisnis (5) Menganalisis proses penyelesaian hambatan pada toko roti Roti-Qu untuk perkembangan perusahaan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan pengumpulan data melalui observasi lapangan, wawancara dan dokumentasi. Berkaitan dengan penelitian mengenai *supply chain management*, penelitian ini dilakukan pada objek toko roti yaitu Roti-Qu di Kabupaten Batang, tepatnya di Desa Sambong dengan subjek penelitian adalah pemilik Roti-Qu, Bagian Pengadaan / Gudang Roti-Qu dan Bagian Produksi Roti-Qu.

Hasil penelitian ini menghasilkan kesimpulan yaitu, hubungan dengan supplier terbilang cukup baik meskipun masih mendapatkan masalah yang berulang. Hubungan dengan pelanggan terlihat baik dengan adanya pelayanan yang diberikan oleh pihak Roti-Qu. Berbagi informasi di Roti-Qu cukup baik karena semua pihak yang terlibat sangat mengetahui dengan baik fungsi dari sebuah informasi. Kinerja bisnis dari aspek finansial diketahui penjualan yang fluktuatif dimasa pandemic. Kinerja bisnis dari aspek kepuasan kerja cukup baik karena pihak Roti-Qu merasa puas dengan sistem kerja di Roti-Qu. Implikasi kebijakan dalam penelitian ini yaitu bagian pengadaan mengatasi rantai pasok cukup baik namun masih memerlukan kepercayaan dalam mengatasi masalah yang berulang, pelaku bisnis harus melakukan inovasi terbaru untuk mengembangkan perusahaan, memanfaatkan media pemasaran dengan baik, penempatan gudang yang lebih dekat dengan daerah yang penuh dengan cabang Roti-Qu, kepuasan kerja cukup baik namun masih memerlukan keterbukaan.

Kata kunci : Supply Chain Management, Hubungan dengan supplier, Hubungan dengan pelanggan, Berbagi informasi, Kinerja bisnis