

Pengaruh Kolaborasi Rantai Pasok Terhadap Kinerja Keuangan Melalui Kinerja Logistik, Kinerja Operasional Dan Kepuasan Pelanggan (Studi Empiris Pada Perusahaan-Perusahaan Ritel Yang Beroperasi Di Indonesia)

¹⁾Adhitya Suwanda, ²⁾Dadang Surjasa

Magister Teknik Industri, Universitas Trisakti

adhitya.suwanda@gmail.com

dadang@trisakti.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kolaborasi rantai pasok terhadap kinerja logistik, kolaborasi rantai pasok terhadap kepuasan pelanggan, kolaborasi rantai pasok terhadap kinerja operasional, pengaruh kinerja logistik terhadap kepuasan pelanggan, kinerja operasional pada kepuasan pelanggan dan terakhir pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kinerja keuangan pada perusahaan ritel di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti secara lebih luas mengenai kolaborasi rantai pasok ke pengambil keputusan dari perusahaan ritel di Indonesia yang secara rutin bekerja sama dengan pemasok dalam menyediakan barang atau jasa kepada pelanggan. Penelitian ini secara empiris memeriksa tiga bentuk: perilaku, lingkungan dan teknologi pada kolaborasi rantai pasok.

Penelitian ini merupakan studi kausal untuk mempelajari hubungan antar variabel terkait. Metode survei digunakan untuk mengumpulkan data dari karyawan perusahaan ritel. Sebanyak 133 responden berpartisipasi dalam survei online. Teknik analisis model persamaan struktural digunakan dalam menganalisis reliabilitas dan validitas data dalam model pengukuran dan menguji hubungan kausal antara konstruksi dalam model struktural.

Temuan menunjukkan bahwa, kolaborasi rantai pasok mempengaruhi kinerja logistik dan kinerja operasional secara langsung. Selain itu, kinerja logistik dan kinerja operasional juga mempengaruhi kepuasan pelanggan secara langsung. Adapun, kolaborasi supply chain tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara langsung, dan yang terakhir, kepuasan pelanggan memiliki pengaruh terhadap kinerja keuangan.

Keterbatasan penelitian/implikasi dalam penelitian ini hanya diuji pada sudut pandang perusahaan ritel. Untuk mempelajari kolaborasi rantai pasok secara menyeluruh, penelitian selanjutnya harus memeriksa dari sudut pandang produsen dan juga pemasok.

Kata kunci: *supply chain collaboration, logistic operation, operational performance, customer satisfaction, financial performance*

I. PENDAHULUAN

Perkembangan bisnis yang sangat kompetitif saat ini memicu setiap pelaku bisnis untuk dapat memenuhi keinginan konsumen yang semakin tinggi. Fokus para pelaku bisnis yaitu bagaimana menyediakan produk dan jasa yang lebih bernilai dibandingkan para pesaingnya. Penyajian produk atau jasa di waktu yang tepat, di tempat yang tepat, dengan jumlah yang tepat dan dengan harga yang sesuai dengan keinginan pelanggan adalah tantangan yang harus dihadapi oleh manajer perusahaan yang menghasilkan barang maupun jasa.

Kolaborasi, dalam konteks rantai pasok (Barrat, 2004) adalah untuk berbagi kendala bersama, berbagi komitmen intelegensi, berbagi kepercayaan dan saling menghargai, berbagi keterampilan dan pengetahuan serta dan kelincahan intelektual. Kolaborasi ini memberikan manfaat bagi masing-masing anggota dalam rantai pasok itu sendiri.

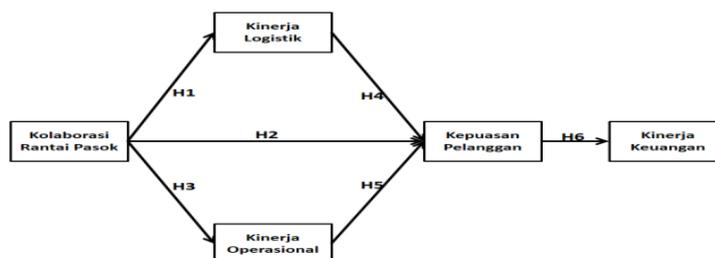
Penelitian sebelumnya merupakan studi literatur mengenai pengaruh kolaborasi rantai pasok pada perusahaan-perusahaan di Amerika. Responden yang dituju adalah para pengambil keputusan yang secara rutin bekerja dengan pemasok atau mitra rantai pasok untuk menyediakan barang atau jasa kepada pelanggan. Hal tersebut diteliti untuk mengetahui apakah ada pengaruh parameter-parameter kolaborasi rantai pasok terhadap kinerja operasional dan kinerja keuangan (Ralston, 2014).

II. STUDI PUSTAKA

Kolaborasi rantai pasok didefinisikan sebagai hubungan jangka panjang di mana para pelaku secara umum melakukan hubungan kerja, berbagi informasi dan bersama-sama melakukan perencanaan bahkan memodifikasi praktik bisnis mereka untuk meningkatkan kinerja bersama (Whipple et al., 2010). Sedangkan kinerja logistik dinyatakan sebagai berikut "kemampuan dalam mengantarkan barang dan jasa dalam jumlah yang tepat dan di waktu yang tepat, sesuai dengan kebutuhan pelanggan." Kemampuan tersebut dapat dievaluasi dengan kepuasan pelanggan, kecepatan pengiriman, fleksibilitas pengiriman serta pengiriman yang dapat diandalkan. (Bowersox, et al., 2000).

Simatupang dan Sridharan (2005) menjabarkan tiga kriteria dalam pengukuran kinerja operasi perusahaan pada supply chain yaitu fulfillment, inventory performance, dan responsiveness, sedangkan menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996) bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Dengan kata lain, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Kualitas termasuk semua elemen yang diperlukan untuk memuaskan tujuan pelanggan, baik internal maupun eksternal, juga termasuk tiap-tiap item dalam produk kualitas, kualitas layanan, performance, availability, durability, aesthetic, reliability, maintainability, logistic, supportability, customer service, training, delivery, billing, shipping, repairing, marketing, warranty, dan life cycle cost.

Dalam penelitian ini, untuk kinerja keuangan, dipakai kriteria tingkat pengembalian dari penjualan, pertumbuhan laba dan keuntungan rata-rata serta laba atas investasi yang digunakan (Kenneth, et al., 2008). Penelitian ini secara keseluruhan adalah untuk meneliti efek dari parameter kolaborasi rantai pasok terhadap beberapa variabel seperti kinerja logistik, kinerja operasional, kepuasan pelanggan sampai dengan kinerja keuangan, seperti dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1.

Penelitian telah menunjukkan beberapa elemen penting yang memiliki dampak positif pada kinerja logistik (Simatupang dan Sridharan, 2005)

H01: Tidak terdapat pengaruh positif antara kolaborasi rantai pasok dengan kinerja logistik.

Ha1: Terdapat pengaruh positif antara kolaborasi rantai pasok dengan kinerja logistik.

Haque dan Islam (2013) menyatakan bahwa kolaborasi dan berbagi informasi memiliki dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Integrasi rantai pasok terdiri dari serangkaian kegiatan perusahaan yang disesuaikan dengan membina hubungan baik dengan supplier maupun dengan pelanggan.

H02: Tidak terdapat pengaruh positif antara kolaborasi rantai pasok dengan kepuasan pelanggan.

Ha2: Terdapat pengaruh positif antara kolaborasi rantai pasok dengan kepuasan pelanggan.

Ralston (2014) menyatakan bahwa kolaborasi memiliki dampak positif terhadap kinerja operasional dan kinerja keuangan yang menyoroti lebih jauh mengenai pentingnya roda manajemen yang aktif dibutuhkan dalam kolaborasi rantai pasok.

H03: Tidak terdapat pengaruh positif antara kolaborasi rantai pasok dengan kinerja operasional.

Ha3: Terdapat pengaruh positif antara kolaborasi rantai pasok dengan kinerja operasional.

Berdasarkan penelitian Tsemrie (2016) menyatakan bahwa kinerja logistik memiliki hubungan positif yang kuat terhadap kepuasan pelanggan.

H04: Tidak terdapat pengaruh positif antara kinerja logistik dengan kepuasan pelanggan.

Ha4: Terdapat pengaruh positif antara kinerja logistik dengan kepuasan pelanggan.

Kumar et al (2011) menemukan bahwa terdapat hubungan yang kuat antara kinerja operasional dengan loyalitas pelanggan.

H05: Tidak terdapat pengaruh positif antara kinerja operasional dengan kepuasan pelanggan.

Ha5: Terdapat pengaruh positif antara kinerja operasional dengan kepuasan pelanggan.

Terdapat hubungan positif antara kepuasan pelanggan dan kinerja keuangan (Chi dan Gursoy, 2009).

H06: Tidak terdapat pengaruh positif antara kepuasan pelanggan dengan kinerja keuangan.

Ha6: Terdapat pengaruh positif antara kepuasan pelanggan dengan kinerja keuangan.

III. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini diajukan 250 kuesioner secara keseluruhan kepada karyawan yang bekerja pada beberapa perusahaan ritel di Indonesia. Kuesioner yang diisi secara lengkap sebanyak 147 kuesioner dan diperoleh 133 kuesioner dari para responden yang diolah sebagai sampel, sedangkan menurut Hair et al. (2006), jumlah kecukupan sampel dalam penggunaan Structural Equation Modelling (SEM) adalah antara 100 sampai 200 responden. Berbagai atribut serta variabel yang diteliti yaitu dimensi Kolaborasi Rantai Pasok (KRP), Kinerja Logistik (KLOG), Kinerja Operasional (KOP), Kepuasan Pelanggan (CS) dan Kinerja Keuangan (KKEU) telah diuji dan hasilnya valid serta reliabel, seperti dapat dilihat pada Tabel 1 dan Tabel 2.

Uji validitas dengan menggunakan software SPSS dapat dilihat berdasarkan nilai-nilai yang terdapat pada kolom corrected item total correlation dimana patokan untuk menilai butir valid adalah 0,200 (Nisfiannoor, 2009).

Dalam Uji reliabilitas standar nilai Alpha yang digunakan adalah lebih besar atau sama dengan 0,7 yang berarti indikator yang digunakan sesuai untuk mengukur konsep (Hair et al., 2006). Kriteria yang digunakan dalam pengujian reliabilitas apabila Cronbach's Alpha lebih dari 0,70 (Cronbach's Alpha Reliable) sedangkan Cronbach's Alpha kurang dari 0,70 (Cronbach's Alpha tidak reliable).

Tabel 1. Validitas Atribut dari berbagai Variabel Penelitian

Variabel	Koefisien Korelasi	Keputusan
KRP1	0.834	Valid
KRP2	0.873	Valid
KRP3	0.809	Valid
KRP4	0.802	Valid
KRP5	0.637	Valid
KLOG1	0.346	Valid
KLOG2	0.633	Valid
KLOG3	0.765	Valid
KLOG4	0.795	Valid
KLOG5	0.687	Valid
KLOG6	0.697	Valid
KLOG7	0.781	Valid
CS1	0.847	Valid
CS2	0.777	Valid
CS2	0.850	Valid
KOP1	0.682	Valid
KOP2	0.851	Valid
KOP3	0.801	Valid
KOP4	0.782	Valid
KOP5	0.353	Valid
KKEU1	0.831	Valid
KKEU2	0.848	Valid
KKEU3	0.835	Valid
KKEU4	0.746	Valid
KKEU5	0.847	Valid

Tabel 2. Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	N of Items	Cronbach's Alpha	Keputusan
KRP	5	0.850	Reliabel
KLOG	7	0.799	Reliabel
CS	3	0.765	Reliabel
KOP	5	0.735	Reliabel
KKEU	5	0.878	Reliabel

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Metode analisis menggunakan SEM (*Structural Equation Model*). SEM merupakan teknik statistik yang memungkinkan sejumlah hubungan antara satu variabel atau lebih variabel bebas, baik bersama ataupun terpisah, hipotesis yang diuji pada tingkat signifikan sebesar 0.05 dan tingkat keyakinan 95%. Uji hipotesis dilakukan dengan cara membandingkan p-value dan α (0.05) dengan ketentuan sebagai berikut :

Jika p-value < α = 0.05 \rightarrow H0 Ditolak

Jika p-value > α = 0.05 \rightarrow H0 Diterima.

Hasil statistik berupa uji hipotesis dari variabel-variabel yang diteliti menunjukkan ada penerimaan dan penolakan hipotesis. Untuk yaitu dimensi KRP, KLOG, KOP, CS dan KKEU dapat dilihat pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Uji Hipotesis Variabel Penelitian

Hipotesis	Koefisien β	p-value	Variance
H1. KRP \rightarrow KLOG	0,719	0,000	H01 Ditolak atau Ha1 diterima
H2. KRP \rightarrow CS	0,248	0,096	H02 diterima
H3. KRP \rightarrow KOP	0,635	0,010	H03 Ditolak atau Ha3 diterima
H4. KLOG \rightarrow CS	0,351	0,006	H04 Ditolak atau Ha4 diterima
H5. KOP \rightarrow CS	0,431	0,018	H05 Ditolak atau Ha5 diterima
H6. CS \rightarrow KKEU	0,627	0,000	H06 Ditolak atau Ha6 diterima

Dari Tabel 3 tersebut, hasil pengujian hipotesis Kolaborasi rantai pasok berpengaruh terhadap Kinerja Logistik terbukti secara signifikan dengan besar pengaruh sebesar 0,719. Hasil pengujian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Simatupang dan Sridharan (2005). Menurut hasil hipotesis H1 ini, menunjukkan bahwa departemen logistik sangat membutuhkan kolaborasi rantai pasok yang baik antara perusahaan dengan manufacturer dan supplier untuk meningkatkan kinerjanya.

Hasil pengujian hipotesis Kolaborasi rantai pasok tidak berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan. Namun demikian Kolaborasi rantai pasok yang dinyatakan sebagai variabel yang mampu membuat konsumen merasa puas walaupun sangat lemah pengaruhnya dengan melihat nilai beta positif sebesar 0,248. Hal ini berlawanan dengan penelitian Haques dan Islam (2013) yang menyebutkan bahwasannya jika perusahaan mengimplementasikan kolaborasi dan berbagi informasi antara perusahaan dengan pihak-pihak terkait maka, mampu meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hasil pengujian hipotesis Kolaborasi Rantai Pasok berpengaruh terhadap Kinerja Operasional terbukti secara signifikan dengan besar pengaruh sebesar 0,635. Hasil pengujian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ralston (2014) yang menyatakan bahwa kolaborasi memiliki dampak positif terhadap kinerja operasional dan kinerja keuangan yang menyoroti lebih jauh mengenai pentingnya roda manajemen yang aktif sangat dibutuhkan dalam kolaborasi rantai pasok.

Hasil pengujian hipotesis Kinerja logistik berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan terbukti secara signifikan dengan besar pengaruh sebesar 0,351. Hasil pengujian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Tsemrie (2016). Hasil tersebut membuktikan bahwa kinerja departemen logistik pada masing-masing perusahaan akan memberi pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Hasil pengujian hipotesis Kinerja operasional berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan secara signifikan dengan pengaruh sebesar 0,43. Hasil pengujian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kumar et al (2011) yang menemukan bahwa kinerja operasional merupakan hal yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap

loyalitas pelanggan. Kinerja operasional toko yang baik terutama dalam hal ketersediaan barang yang dijual, dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Hasil pengujian hipotesis Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Kinerja Keuangan terbukti secara signifikan dengan besar pengaruh sebesar 0,627. Hasil pengujian tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan dengan (Chi dan Gursoy., 2009). Hasil tersebut menunjukkan bahwa dengan tingginya tingkat kepuasan pelanggan maka akan berbanding lurus dengan tingginya kinerja keuangan perusahaan.

V. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil temuan yang diperoleh dari hasil analisis dan hasil pembahasan mengenai pengaruh kolaborasi rantai pasok terhadap kinerja keuangan melalui kinerja logistik, kinerja operasional dan kepuasan pelanggan pada perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang industri ritel di Indonesia, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Kolaborasi rantai pasok memiliki pengaruh terhadap Kinerja logistik sejalan dengan yang disampaikan oleh Simatupang dan Sridharan (2005), kolaborasi rantai pasok juga memiliki pengaruh ke Kinerja operasional yang mendukung penelitian yang dilakukan oleh Ralston (2014). Selanjutnya Kinerja Logistik berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan yang mendukung penelitian yang dilakukan oleh Tsemrie (2016). Kinerja operasional juga berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan yang juga mendukung penelitian Kumar et al (2011). Selanjutnya, Kepuasan pelanggan berpengaruh Kinerja keuangan, hal ini sejalan dengan penelitian (Chi dan Gursoy., 2009).

Terdapat beberapa hipotesis yang tidak mendukung hipotesis awal yaitu Kolaborasi rantai pasok tidak berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan yang tidak mendukung penelitian yang dilakukan dengan Haques dan Islam (2013).

DAFTAR PUSTAKA

Barratt, M. (2004). Understanding the meaning of collaboration in the supply chain. *Supply Chain Management: An International Journal*. 9(1): 30-42.

Bowersox, D.J., Closs, D.J. and Keller, S.B. (2000). How supply chain competency leads to business success, *Supply Chain Management Review*, Vol. 4 No. 4, pp. 70-8.

Chi, C.G., Gursoy, D. (2009). Employee satisfaction, customer satisfaction, and financial performance: an empirical examination. *International Journal of Hospitality Management* 28, 245–253.

Haque, M., Islam, R. (2013). Effects of Supply Chain Management Practises on Customer Satisfaction: Evidence from Pharmaceutical Industry of Bangladesh. *Global Business and Management Research: An International Journal*, Vol 5, Nos 2&3.

Kenneth W., Green, Jr. and Inman, A., R. (2008). *The Impact of Logistics Performance on Organizational Performance in a Supply Chain Context*. Emerald Group Publishing Limited. 317-327

Kumar, V., Batista, L. C. and Maull, R.S. (2011). The Impact of operations performance on customer loyalty. *Service Sciences*, Vol. 3, No. 2, pp. 158 171.

Nisfianoor, Muhammad. (2009). *Pendekatan Statistika Modern*. Jakarta: Salemba Huamanika.

Ralston, P. (2014). Supply chain collaboration: A literature review and empirical analysis to investigate uncertainty and collaborative benefits in regards to their practical impact on collaboration and performance, Doctoral Dissertation. Iowa: Iowa State University.

Simatupang, T., M., and Sridharan, R. (2005). The collaboration index: a measure for supply chain collaboration. *International Journal of Physical Distribution & Logistics Management*, 35(1): 44-62.

Tjiptono, F. (1996). *Manajemen Jasa*. Penerbit Andi. Yogyakarta.

Tsemrie, A. (2016). The Effect of Logistic Management Practice on The Performance of Food Manufacturing Industry: The Case Fafa Food Share Comapany. Thesis. Addis Ababa: Addis Ababa University

Whipple, J. M., Lynch, D. F., and Nyaga, G. N. (2010). A Buyer's Perspective on Collaborative Versus Transactional Relationships. *Industrial Marketing Management* 39(3):507-518.