

PENGARUH MANAJEMEN RANTAI PASOKAN TERHADAP KINERJA OPERASIONAL ALFAMIDI DIKOTA PALU

Lulut Ramadhani
Husein Hi. Moh Saleh

Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Tadulako

Lulutramadhani14.lr@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh manajemen rantai pasok terhadap kinerja operasional Alfamidi di Kota Palu. Objek penelitian ini adalah Alfamidi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif verifikatif. Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik sensus dengan menggunakan metode analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel rantai pasokan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja operasional Alfamidi di Kota Palu. Kemudian secara parsial Strategi *Supplier Partnership* berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional Alfamidi di Kota Palu, *Customer Relationship* berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional Alfamidi di Kota Palu, *Level of information Sharing* berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional Alfamidi di Kota Palu, *Quality of information Sharing* berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional Alfamidi di Kota Palu, dan *Postponement* berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional Alfamidi di Kota Palu.

Kata Kunci: Manajemen Rantai Pasokan dan Kinerja Operasional

Abstract

The purpose of this study was to determine the effect of supply chain management on the operational performance of Alfamidi in Palu City. The object of this research is Alfamidi. The research method used is a quantitative method with descriptive research type verification. The sampling technique used in this study is a census technique using multiple linear regression analysis. The results showed that the supply chain variables simultaneously had a significant influence on the operational performance of Alfamidi in Palu City. Then partially the Supplier Partnership Strategy has a significant effect on Alfamidi's operational performance in Palu City, Customer Relationship has a significant effect on Alfamidi's operational performance in Palu City, the Level of information Sharing has a significant effect on Alfamidi's operational performance in Palu City, Quality of information Sharing has a significant effect on performance Alfamidi's operations in Palu City, and Postponement has a significant effect on Alfamidi's operational performance in Palu City.

Keywords: Supply Chain Management and Operational Performance

PENDAHULUAN

Perkembangan zaman yang semakin pesat sekarang ini membuat tingginya permintaan akan suatu produk oleh konsumen. Dukungan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin cerdas untuk mengakses suatu produk sehingga konsumen atau masyarakat sangat mudah untuk mendapatkan informasi secara luas yang mereka inginkan. Fenomena yang sering terjadi dimasyarakat seperti sekarang ini adalah produk dan jasa yang diinginkan oleh konsumen dilihat dari aspek harga, kualitas dan kecepatan pelayanan menjadikan point positif terhadap kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Pentingnya peran semua pihak mulai dari *supplier, manufacture, distributor, retail* hingga *customer* dalam menciptakan produk yang murah, berkualitas dan cepat inilah yang kemudian melahirkan konsep baru yaitu *supply chain management* (Ariani & B.M, 2013).

Dengan adanya *supply chain* perusahaan dapat memantau pengelolaan aliran informasi, produk dan waktu dari hulu ke hilir maupun sebaliknya. Kontribusi rantai pasok bagi kinerja operasional perusahaan adalah proses integrasi ditahapan pada rantai pasokan seperti arus informasi, hubungan jangka panjang dengan pemasok, penundaan dan kerja sama dengan pihak yang terkait didalam rantai pasokan (Rahmasari, 2011). Melihat dari fenomena yang sering terjadi dimasyarakat seperti sekarang ini adalah produk dan jasa yang diinginkan oleh konsumen dilihat dari aspek harga, kualitas dan kecepatan pelayanan sehingga konsumen selalu menginginkan harga yang murah dan mempunyai kualitas yang bagus serta cepat dalam pelayanan sehingga hal-hal tersebut membuat point positif menjadi kepuasan tersendiri bagi pelanggan. Pentingnya peran semua pihak mulai dari *supplier, manufacture, distributor, retail* hingga *customer* dalam menciptakan produk yang murah, berkualitas dan cepat inilah yang kemudian melahirkan konsep baru yaitu *supply chain management* (Ariani & B.M, 2013).

Alfamidi salah satu toko *retail* yang baru hadir di Palu yang bersaing dengan toko-toko *retail* lama. Persaingan tersebut bertujuan untuk mencari konsumen sebanyak-banyaknya untuk berbelanja ditoko mereka. Toko tersebut menawarkan berbagai macam variasi produk yang lengkap, lalu ada juga toko yang menawarkan dengan harga yang lebih murah dari pesaingnya. Banyaknya pesaing yang ada, pihak *retailer* harus bisa memberikan layanan yang terbaik agar konsumen merasa nyaman dan akan kembali ke toko tersebut, dan nilai positif untuk toko mendapatkan nilai lebih dari konsumen yaitu kepuasan pelanggan.

PT. Midi Utama Indonesia Tbk, menjadi salah satu jaringan ritel yang mudah dijangkau masyarakat luas. Pada akhir 2015 jumlah gerai perseroan mencapai 1.063 gerai yang terdiri dari 1.023 gerai Alfamidi, 2 gerai Alfa supermarket dan 38 gerai lawson yang tersebar di beberapa pulau di Indonesia meliputi pulau Jawa, Kalimantan, Sumatera dan Sulawesi. Jaringan gerai tersebut terdiri dari gerai milik sendiri dan dalam bentuk kerjasama waralaba dengan pihak ketiga. Didukung lebih dari 17.547 karyawan dan melayani jutaan pelanggan di seluruh Indonesia. Perkembangan jaringan ritel minimarket masih menjadi peluang untuk dikembangkan jika melihat pertumbuhan ekonomi nasional. Salah satu penambahan aset perusahaan adalah memperbanyak jumlah toko tahun ini. Meskipun pada tahun 2016 dari sisi keuntungan yang didapat menurun dibandingkan dengan tahun sebelumnya, tapi dari sisi pengembangan toko melalui sistem kerja sama atau *franchise* masih tumbuh.

Sampai dengan Agustus 2019 PT. Midi Utama Indonesia meresmikan gerai di jalan pue bongo, kelurahan boyaoe, kecamatan tatanga. Gerai Pue bongo menjadi gerai ke-50 dibuka di Provinsi Sulawesi Tengah. Pada setiap gerai Alfamidi di Kota Palu terdapat 4 orang kepala toko yang dimana tugasnya bertanggungjawab terhadap semua kegiatan yang terjadi digerei Alfamidi. Untuk gerai (midi Abdurahman Saleh, Dewi sartika 1, veteran 1, veteran 2, juanda, tombolotutu, setiabudi, bulumasomba, sisingamangaraja 1, sisingamangaraja 2, dewi sartika 1, dewi sartika 2, dewi sartika 3, anoa, M.yamin, garuda, maleo) kepala tokonya Arwin. Untuk gerai (midi I gusti ngurah rai 1, I gusti ngurah rai 2, basuki rahmat, touwa 1, touwa 2, padanjakaya, gurutua, jati, pattimura, puebongo, karanja lembah) kepala tokonya Huda abroril. Untuk gerai (midi danau poso, kunduri, WR.Supratman, datu adam, emy saelan, sis aljufri, imam bonjol, malonda, kemiri, munif rahman, yos sudarso) kepala tokonya Melki Lapalesa. Untuk gerai (midi RE.Martadinata, haji hayun, tondo, mamboro, tanjung santigi, hangtuh, wolter monginsidi, tanjung satu, tawaeli, wahid hasyim, kimaja, tipo) kepala tokonya Firsang.

Alfamidi merupakan sebuah perusahaan retail yang sangat besar, tidak heran dilingkungan kita terutama di Kota Palu setiap Kecamatan kita dapat melihat Alfamidi. Perusahaan yang besar itu dapat

memberikan akses yang luas yang dimiliki oleh alfamidi, salah satunya adalah *supplier*. *Supplier* yang dimiliki oleh Alfamidi sangat besar sehingga terlihat hubungan jangka panjangnya terhadap *supplier* akan tetapi dalam Alfamidi masih banyak kekurangan dan kehabisan produk dalam Alfamidi. Ini memperlihatkan bahwa hubungan yang dimiliki Alfamidi dengan *supplier* masih memiliki masalah.

Perusahaan tidak akan pernah lepas dengan informasi-informasi yang didapat atau yang diberikan kepada mitra, akan tetapi Alfamidi masih kurang memberikan informasi-informasi kepada mitra sehingga masih banyak kekurangan barang-barang yang seharusnya ada pada alfamidi. Kekurangan hubungan dengan mitra ini membuat barang-barang tersebut tidak tersedia di gerai Alfamidi. Kualitas informasi yang didapatkan oleh Alfamidi masih kurang terlihat, Salah satu yang terlihat adalah produk yang kurang lengkap sehingga itu akan mengganggu kinerja yang dimiliki oleh Alfamidi.

Oleh karena itu, maka peneliti bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis apakah manajemen rantai pasokan yang terdiri *strategic supplier pertnership*, *costumer relationship*, *Level of Information Sharing*, *Quality of Information Sharing*, *Postponement* berpengaruh simultan dan parsial terhadap kinerja operasional Alfamidi di Kota Palu.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini ialah deskriptif verifikatif. Menurut Sugiyono (2017), deskriptif merupakan suatu rumusan masalah yang berkaitan dengan pertanyaan terhadap keberadaan variabel mandiri, sedangkan verifikatif yaitu pembuktian untuk menguji hipotesis hasil penelitian deskriptif dengan perhitungan statistika sehingga didapat hasil pembuktian yang menunjukkan hipotesis ditolak atau diterima. Metode deskriptif dalam penelitian ini digunakan untuk mendeskripsikan atau menguraikan permasalahan yang berkaitan dengan variabel mandiri yakni kinerja operasional, Sedangkan analisis verifikatif dalam penelitian ini *supply chain management*.

Objek dalam penelitian ini adalah kepala toko dan karyawan gerai Alfamidi di Kota Palu yang terdaftar di PT. Midi Utama di Kota Palu sehingga peneliti menemukan 50 Gerai di Kota Palu sedangkan responden berjumlah 54 orang yang terdiri dari 4 kepala toko dan 50 karyawan. Lokasi penelitian ini pada Gerai Alfamidi di Kota Palu. Pengambilan subjek ini dikarenakan perlu kajian mendalam mengenai manajemen rantai pasok yang dimiliki perusahaan sehingga hal tersebut dapat memberikan dampak kepada kinerja operasional. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu pengamatan (observasi), wawancara (interview) dan Angket (kuesioner).

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear berganda untuk menjawab permasalahan dan menguji hipotesis dalam penelitian ini dengan analisis kuantitatif menggunakan angka-angka statistik melalui penggunaan alat analisis statistik parametrik Regresi Linear Berganda (Sugiyono, 2017). Formulasi matematis Regresi Linear Berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan:

- Y = Kinerja Operasional
- a = Konstanta
- b₁ = koefisien regresi *Strategic Supplier Partnership*
- b₂ = koefisien regresi *Customer Relationship*
- b₂ = koefisien regresi *Level of Information Sharing*
- b₂ = koefisien regresi *Quality of Information Sharing*
- b₂ = koefisien regresi *Postponement*
- X 1 = *Strategic Supplier Partnership*
- X2 = *Customer Relationship*
- X3 = *Level of Information Sharing*
- X4 = *Quality of Information Sharing*
- X5 = *Postponement*
- e = *Standard Error*

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). dalam penelitian ini, akan dianalisis berapa besar pengaruh variabel X yaitu, *Strategic Supplier Partnership* (X_1), *Customer Relationship* (X_2), *Level Of Information Sharing* (X_3), *Quality of Information* (X_4), dan *Postponement* (X_5), terhadap variabel Y yaitu kinerja operasional. Berikut hasil analisis regresi linear berdasarkan hasil olah data SPSS.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel Dependen	Unstandardized Coefficients	Uji t	Sig
	B		
<i>Strategic Supplier Partnership</i> (X_1)	0,152	3.645	0,001
<i>Customer Relationship</i> (X_2)	0,095	2.671	0,010
<i>Level Of Information Sharing</i> (X_3)	0,076	2.061	0,045
<i>Quality of Information</i> (X_4)	0,090	2.340	0,023
<i>Postponement</i> (X_5)	0,174	3.028	0,004
Konstanta	: 1,925	R_{square}	: 0,498
Multiple R	: 0,706	F_{Hitung}	: 9,524
Adjusted R_{Square}	: 0,446	Sig	: 0,000

Sumber: Data Primer Yang Diolah (2021)

Dari hasil analisis regresi linear berganda di atas, jika di masukkan pada model persamaan regresi adalah sebagai berikut.

$$Y = 1,925 + 0,152X_1 + 0,095X_2 + 0,076X_3 + 0,090X_4 + 0,174X_5$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas, dapat diketahui bahwa kelima variabel independen atau variabel bebas yakni *Strategic Supplier Partnership*, *Customer Relationship*, *Level Of Information Sharing*, *Quality of Information*, dan *Postponement*, memiliki penjelasan nilai koefisien sebagai berikut.

1. Konstanta (α) memiliki nilai 1,925 hal ini menunjukkan jika dalam hal ini *Strategic Supplier Partnership*, *Customer Relationship*, *Level Of Information Sharing*, *Quality of Information*, dan *Postponement* (X_1, X_2, X_3, X_4 , dan $X_5 = 0$ maka sebelum adanya variabel *Strategic Supplier Partnership*, *Customer Relationship*, *Level Of Information Sharing*, *Quality of Information*, dan *Postponement* maka kinerja operasional memberikan kontribusi Alfamidi di Kota Palu sebesar 1,925.
2. Nilai koefisien regresi *Strategic Supplier Partnership* (X_1) sebesar 0,152 menunjukkan bahwa besarnya pengaruh *Strategic Supplier Partnership* terhadap kinerja operasional sebesar 0,152. Hal ini mengidentifikasikan semakin baik *Strategic Supplier Partnership* maka kinerja operasional Alfamidi di Kota Palu akan semakin baik.
3. Nilai koefisien regresi *Customer Relationship* (X_2) sebesar 0,095. Artinya bahwa semakin baik *Customer Relationship* maka kinerja operasional Alfamidi di Kota Palu akan semakin baik.
4. Nilai koefisien regresi *Level Of Information Sharing* (X_3) sebesar 0,076. Artinya bahwa semakin baik *Level Of Information Sharing* maka kinerja operasional Alfamidi di Kota Palu akan semakin baik.
5. Nilai koefisien regresi *Quality of Information* (X_4) sebesar 0,090. Artinya bahwa semakin baik *Quality of Information* maka kinerja operasional Alfamidi di Kota Palu akan semakin baik.

6. Nilai koefisien regresi *Postponement* (X_5) sebesar 0,174. Artinya bahwa semakin baik *Postponement* maka kinerja operasional Alfamidi di Kota Palu akan semakin baik.

Agar dapat mengetahui seberapa besar kontribusi variabel independen (*Strategic Supplier Partnership, Customer Relationship, Level Of Information Sharing, Quality of Information, dan Postponement*) terhadap variabel dependen (kinerja perusahaan) digunakan nilai dari hasil uji R^2 . R^2 atau koefisien determinasi memiliki nilai sebesar 0,498. Hal ini menunjukkan terdapat pengaruh sebesar 0,498 atau sebesar 49.8% terkait variabel independen (*Strategic Supplier Partnership, Customer Relationship, Level Of Information Sharing, Quality of Information, dan Postponement*) terhadap variabel dependen (kinerja operasional) dan selebihnya 51% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimuat dalam penelitian ini.

Nilai koefisien korelasi (*Multiple R*) sebesar 0,706. Nilai R berkisar antara 0 sampai 1, apabila nilai R mendekati 0 maka hubungan antara variabel semakin lemah. Nilai pada penelitian ini adalah 0,706 atau sebesar menunjukkan bahwa hubungan antara variabel *Strategic Supplier Partnership, Customer Relationship, Level Of Information Sharing, Quality of Information, dan Postponement*, terhadap kinerja operasional Alfamidi di Kota Palu adalah Kuat.

Hasil Uji Serempak (Uji F)

Uji simultan dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen atau variabel bebas (*Strategic Supplier Partnership, Customer Relationship, Level Of Information Sharing, Quality of Information, dan Postponement*) berpengaruh simultan terhadap variabel dependen (kinerja operasional) Alfamidi di Kota Palu. Hasil uji F di tampilkan seperti dibawah ini:

Berdasarkan Tabel 1 di atas, hasil pengujian model regresi diperoleh nilai F_{hitung} sebesar 9,524 dengan tingkat signifikansi 0,000 dan dengan nilai α (batas signifikan) adalah 0,05. Sehingga dapat diketahui bahwa $0,000 < 0,050$ maka model analisis regresi ini dapat dinyatakan signifikan. Berdasarkan hal tersebut bahwa hipotesis yang menyatakan bahwa *Strategic Supplier Partnership, Customer Relationship, Level Of Information Sharing, Quality of Information, dan Postponement* yang secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional Alfamidi di Kota Palu, berdasarkan uji F di atas menyatakan hipotesis diterima.

Hasil Uji Parsial (Uji t)

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui berapa besar pengaruh variabel independen secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Uji parsial digunakan untuk menguji apakah sebuah variabel independen benar-benar memberikan kontribusi terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai sig t dengan taraf signifikan atau $\alpha = 0,050$. Hasil uji t atau uji parsial lebih jelasnya dapat dilihat pada penjelasan berikut ini:

1. Variabel *Strategic Supplier Partnership* (X_1)

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan, dapat dilihat bahwa besar probabilitas signifikan *Strategic Supplier Partnership* (X_1) sebesar $0,001 < 0,050$ maka secara statistik dalam penelitian ini variabel *Strategic Supplier Partnership* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional Alfamidi di Kota Palu, berdasarkan uji t di terima.

2. Variabel *Customer Relationship* (X_2)

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan, dapat dilihat besar probabilitas signifikan variabel *Customer Relationship* (X_2) sebesar $0,010 < 0,050$. Dengan signifikansi tersebut, maka secara statistik dinyatakan bahwa variabel *Customer Relationship* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional Alfamidi di Kota Palu, berdasarkan uji t diterima.

3. Variabel *Level Of Information Sharing* (X_3)

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan, dapat dilihat besar probabilitas signifikan variabel *Level Of Information Sharing* (X_3) sebesar $0,045 < 0,050$. Dengan signifikansi tersebut, maka secara statistik dinyatakan bahwa variabel *Level Of Information Sharing* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional Alfamidi di Kota Palu, berdasarkan uji t diterima.

4. Variabel *Quality of Information* (X_4)

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan, dapat dilihat besar probabilitas signifikan variabel *Quality of Information* (X_4) sebesar $0,023 < 0,050$. Dengan signifikansi tersebut, maka

secara statistik dinyatakan bahwa variabel *Quality of Information* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional Alfamidi di Kota Palu, berdasarkan uji t diterima.

5. Variabel *Postponement* (X_5)

Berdasarkan hasil pengolahan data yang dilakukan, dapat dilihat besar probabilitas signifikan variabel *Postponement* (X_5) sebesar $0,004 < 0,050$. Dengan signifikansi tersebut, maka secara statistik dinyatakan bahwa variabel *Postponement* secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional Alfamidi di Kota Palu, berdasarkan uji t diterima.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, menunjukkan bahwa manajemen rantai pasokan berpengaruh secara simultan terhadap kinerja operasional. Beberapa penilaian yang membuat manajemen rantai pasokan berpengaruh terhadap kinerja operasional Alfamidi akan mengalami peningkatan apabila didukung oleh *strategic supplier partnership*, *customer relationship*, *Level of Information Sharing*, *Quality of Information Sharing*, *Postponement*. Alfamidi melalui strategi kemitraan pemasoknya dengan setiap produk yang dimiliki oleh pemasok selalu bekerja sama untuk memberikan produk untuk masyarakat yang berkualitas sehingga Alfamidi selalu berkoordinasi dan bekerjasama untuk menghasilkan kualitas tersebut. Bukan hanya itu hubungan dengan pelanggan/pemasok harus selalu dijaga karena melalui hubungan tersebut tercipta integrasi yang berkesinambungan sehingga terciptanya peningkatan kinerja operasional seperti semakin luasnya pangsa pasar, peningkatan penjualan serta peningkatan laba yang dimiliki oleh Alfamidi.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Li,S, Ragu-Nathan, & Subba Rao, (2006) menyatakan penggunaan *Supply Chain Management* yang intensif maka dapat menghasilkan keunggulan kompetitif yang baik serta meningkatkan kinerja operasional, dan memiliki dampak positif terhadap perusahaan.

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa *Strategic Supplier Partnership* berpengaruh terhadap kinerja operasional. *Strategic supplier partnership* didefinisikan sebagai hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan pemasok. *Strategic supplier partnership* yang dijalankan oleh Alfamidi dalam hal ini dalam meningkatkan kualitas suatu produk selalu bersama-sama dalam menciptakannya melalui standar kualitas menjadi kriteria utama, kemudian pemecahan masalah secara bersama-sama sampai dengan membuat suatu program secara berkelanjutan. Semua strategi yang dilakukan oleh Alfamidi bisa meningkatkan kinerja operasional seperti meningkatkan penjualan, pangsa pasar lebih luas dan pastinya peningkatan laba.

Hasil ini berarti peningkatan kerjasama akan meningkatkan kinerja operasional. Indrajat, Richardus, (2002) mengatakan, Kerjasama/*cooperation*) merupakan salah satu alternatif yang terbaik dalam melakukan manajemen *supply chain* yang optimal. Alasannya karena diantara organisasi atau perusahaan yang berada pada jaringan *Supply chain management*, sudah pasti memerlukan sistem informasi yang akurat, dan lancar serta memerlukan kepercayaan antara peserta pengadaan barang dan jasa. Semua itu tidak akan bisa tercapai tanpa adanya kerjasama yang baik. Pentingnya kerjasama *supplier* dengan perusahaan yang dibina dengan baik semakin disadari perusahaan, tidak hanya untuk kepentingan dalam jangka pendek tetapi juga untuk jangka panjang. Perusahaan dapat memperoleh banyak keuntungan dari kerjasama jangka panjang. Hal ini dirasakan dalam kondisi ketika perusahaan membutuhkan kiriman produk untuk kebutuhan mendesak, *supplier* dapat segera memenuhi permintaan tersebut, karena hubungan yang telah terbina dengan baik selama ini. Hasil ini sesuai (Fitrianto & Sudaryanto, 2016) yang membuktikan kerjasama berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja operasional.

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa *Customer Relationship* berpengaruh terhadap kinerja operasional. *Customer relationship* dalam Alfamidi bertujuan untuk mengelolah keluhan pelanggan, membangun hubungan jangka panjang yang baik dengan pelanggan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Hubungan ini merupakan komponen yang penting dalam menerapkan manajemen rantai pasokan. Dengan Alfamidi memiliki pelanggan yang mau berkomitmen dalam membangun hubungan, maka hal ini merupakan suatu keuntungan bagi Alfamidi. Adanya hubungan dengan pelanggan yang baik maka hal ini memungkinkan Alfamidi untuk melakukan diferensiasi produknya terhadap kompetitor, dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, dan dapat menciptakan *value* kepada pelanggan. Sehingga dapat menciptakan kinerja operasional yang lebih baik lagi. Seperti penelitian Li,S, Ragu-Nathan, & Subba Rao, (2006) yang mengatakan bahwa penelitian membuat konsep dan

mengembangkan lima dimensi praktik SCM (kemitraan pemasok strategis, hubungan pelanggan, tingkat berbagi informasi, kualitas berbagi informasi, dan penundaan) berpengaruh terhadap kinerja operasional.

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa *Level of Information Sharing* berpengaruh terhadap kinerja operasional. *Information sharing* mengacu pada sejauh mana informasi penting dikomunikasikan terhadap mitra usaha dan karyawan perusahaan. Berbagi informasi antar mitra usaha dan karyawan dapat berupa taktik strategi, kondisi pasar secara umum, dan informasi mengenai pelanggan. Dengan melakukan pertukaran informasi antar anggota dalam *Supply Chain* maka informasi tersebut dapat digunakan untuk meminimalisir terjadinya kehabisan stok barang. Informasi yang dibagikan bisa bervariasi dari level strategik hingga taktis, baik informasi tentang aktivitas logistik maupun informasi pelanggan. Seperti penelitian Li,S, Ragu-Nathan, & Subba Rao, (2006) yang mengatakan bahwa penelitian membuat konsep dan mengembangkan lima dimensi praktik SCM (kemitraan pemasok strategis, hubungan pelanggan, tingkat berbagi informasi, kualitas berbagi informasi, dan penundaan) berpengaruh positif terhadap kinerja operasional.

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa *Quality of Information Sharing* berpengaruh terhadap kinerja operasional. Kualitas berbagi informasi pada Alfamidi penting untuk mencapai keefektifan rantai pasokan, tetapi dampak information sharing akan dirasakan signifikan tergantung pada informasi yang dibagikan, kepada siapa informasi tersebut dibagikan, kapan dan bagaimana informasi tersebut dibagikan (Monezka, Petersen, Handfield, & Ragatz, 1998). Dampak information sharing sangat dipengaruhi oleh kualitas informasi yang mencakup aspek seperti akurasi, ketepatan waktu, kecukupan informasi, dan kredibilitas pertukaran informasi. dari aspek-aspek tersebut dapat memberikan peningkatan kinerja operasional. Seperti penelitian Li,S, Ragu-Nathan, & Subba Rao, (2006) yang mengatakan bahwa penelitian membuat konsep dan mengembangkan lima dimensi praktik SCM (kemitraan pemasok strategis, hubungan pelanggan, tingkat berbagi informasi, kualitas berbagi informasi, dan penundaan) berpengaruh terhadap kinerja operasional.

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa *Postponement* berpengaruh terhadap kinerja operasional. Penundaan yang dilakukan pada Alfamidi seperti tertahannya produk digudang sebelum disebar ke gerai-gerai Alfamidi yang mungkin terjadi adanya cacat produk atau barang belum dikirim dari pemasok. Seperti yang dikatakan oleh Fred R, (2009) Sebagai praktik-praktik pembuatan, penyediaan, bahan, dan pengiriman dalam rantai pasokan yang memungkinkan perusahaan untuk lebih fleksibel dalam mengembangkan variasi produk yang berbeda untuk memenuhi perubahan kebutuhan konsumen dan membedakan suatu produk untuk memodifikasi fungsi permintaan. Seperti penelitian Li,S, Ragu-Nathan, & Subba Rao, (2006) yang mengatakan bahwa penelitian membuat konsep dan mengembangkan lima dimensi praktik SCM (kemitraan pemasok strategis, hubungan pelanggan, tingkat berbagi informasi, kualitas berbagi informasi, dan penundaan) berpengaruh terhadap kinerja operasional.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut; Manajemen rantai pasokan secara simultan berpengaruh terhadap kinerja operasional pada Alfamidi di Kota Palu, *Strategic Supplier Partnership* berpengaruh terhadap operasional pada Alfamidi di Kota Palu, *Customer Relationship* berpengaruh terhadap kinerja operasional pada Alfamidi di Kota Palu, *Level Of Information Sharing* berpengaruh terhadap kinerja operasional pada Alfamidi di Kota Palu, *Quality of Information Sharing* berpengaruh terhadap kinerja operasional pada Alfamidi di Kota Palu, *Postponement* berpengaruh terhadap kinerja operasional pada Alfamidi di Kota Palu.

DAFTAR RUJUKAN

- Ardiansyah, Saleh, H. M., & Hadi, S. (2016). pengaruh kinerja logistik terhadap kinerja operasional pada UKM Rotan di kota palu. *journal Manajemen*.
- Ariani, D., & B.M, D. (2013). Analisis pengaruh SCM terhadap kinerja perusahaan (Studi pada Industri Kecil dan Menengah Makanan Olahan Khas Padang Sumatera Barat). Diponegoro *Journal of Management*, 1.

- Cooper, & Robert G. (2000). Product Inovation and Technology Strategy . *Journal Research Technology Management*, 38-41.
- Fitrianto, A., & Sudaryanto, B. (2016). Pengaruh Supply Chain Management Terhadap Kinerja Operasional Outlet (Studi pada Counter Handphone yang terdaftar di PT. Multikomp Indonesia cabang Semarang). *DIPONEGORO Journal OF MANAGEMENT*, 1-11.
- Fred R, D. (2009). *Manajemen Strategi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Gusti Tito Vali y. (2017). Pengaruh Manajemen Rantai Pasok Terhadap Kinerja Perusahaan PT. Indomarco Adi Prima Metro. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Lampung , 14-31.
- Husein, H. M. Saleh. (2018). Model Supply Chain dalam Pengembangan Industri Rotan Di Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) Kota Palu Sulawesi Tengah. Lppm, Universitas Tadulako.
- Li,S, R.-N., Ragu-Nathan, T., & Subba Rao, S. (2006). The Impact of Supply Chain Management Practise on Competitive Advantage and Organizational Performance . Elsevier, 107-124.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*,. Bandung: CV. Alfabeta.