

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

PT. Angkut Teknologi Indonesia, yang dikenal sebagai Deliveree adalah penyedia logistik bisnis terkemuka di Indonesia. Deliveree melayani beragam korporasi, UKM, dan bahkan individu untuk kebutuhan transportasi barang mereka. Platform Deliveree terdiri dari lebih dari 30.000 truk dengan ribuan pemesanan harian di seluruh Indonesia. Volume tinggi ini memungkinkan Deliveree untuk memilih tawaran terendah dari vendor truk dan menawarkan harga paling terjangkau kepada pelanggan.

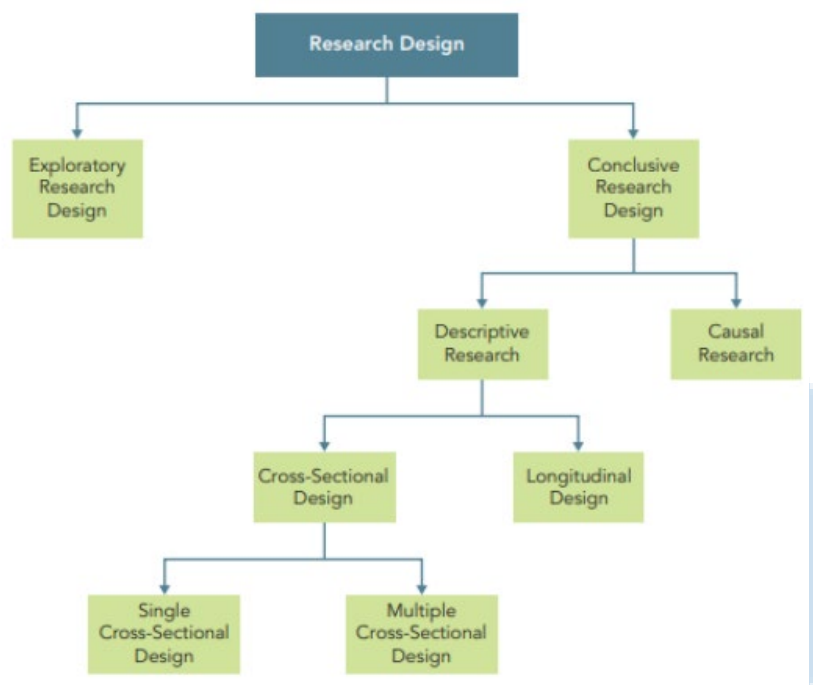
PT. Angkut Teknologi Indonesia juga dikenal sebagai Deliveree adalah perusahaan pertama yang berbasis di Jakarta Selatan, berfokus pada penyediaan solusi logistik cerdas untuk lebih dari 1 juta pelanggan di Indonesia sejak 2015. Lebih dari 6 tahun, Deliveree terus berdiri teguh pada misinya untuk membuat pemesanan truk terjangkau di mana saja di Indonesia. Dengan menjunjung tinggi misi ini, Deliveree yakin ini bisa menjadi kunci untuk mendapatkan logistik nol limbah yang dapat menghemat biaya logistik Anda. Deliveree memiliki persediaan truk besar mulai dari Tronton hingga kendaraan kecil seperti mobil penumpang dan van. Dengan lebih dari 30.000 truk terkonsentrasi di Jawa dan beberapa daerah di Sumatera, Anda dapat memilih semua jenis kelas kendaraan langsung melalui aplikasi web Deliveree atau aplikasi seluler untuk pengalaman pemesanan yang lebih nyaman.

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

3.2 Desain Penelitian

Menurut (McCombes, 2019) desain penelitian disebut juga strategi penelitian adalah rencana yang dibuat untuk menjawab berbagai pertanyaan penelitian. Bagian ini merupakan kerangka kerja yang memuat langkah-langkah pengumpulan, analisis, dan interpretasi data. Tujuan dari desain penelitian adalah untuk memberikan rencana penelitian yang memungkinkan penilaian yang akurat terhadap hubungan sebab kibat antara variabel independen dan dependen.

Menurut Malhotra (2020) menjelaskan bahwa desain penelitian merupakan suatu *blueprint* atau kerangka yang bertujuan riset pemasaran yang berfungsi untuk menjelaskan secara spesifik mengenai tahap dari apa yang harus dilakukan mendapatkan informasi untuk melakukan suatu penelitian.



Gambar 3.1 Pekan Literasi Informasi

Sumber : Malhotra (2020)

1. *Exploratory Research Design*

Exploratory research design untuk memperluas wawasan serta pemahaman untuk penelitian sebuah masalah atau fenomena yang sedang dihadapi. Pada saat

penelitian perlu mendefinisikan masalah maka jenis penelitian ini dapat digunakan. Penelitian jenis ini mempunyai fleksibilitas karena berfokus pada penelitian dapat diubah sesuai dengan gagasan atau ide baru. Kreativitas dan kecerdasan sangat dibutuhkan untuk jenis penelitian ini. Penelitian ini jarang memerlukan sampel yang besar atau kuesioner yang terstruktur. Penelitian ini merupakan penelitian qualitative yang terdiri dari *focus group discussion*, *projective techniques* dan *depth interview*. (Malhotra,2020)

2. **Conclusive Research Design**

Conclusive research design untuk mengukur hipotesis atau dugaan variabel yang akan digunakan untuk membuat keputusan dalam suatu fenomena atau masalah. Bila dibandingkan dengan penelitian *exploratory*. jenis penelitian conclusive mempunyai struktur yang lebih formal. Penelitian ini memperoleh data melalui kuantitatif dan mewakili populasi yang ada. Pada penelitian ini membutuhkan sampel yang besar (malhotra, 2020). *Conclusive research design* terdiri dari *descriptive research design* dan *casual research design*.

a. *Descriptive Research Design*

Descriptive research design merupakan pendeskripsian karakteristik suatu pasar. Dasar pemeriksaan pada penelitian ini adalah pertanyaan penelitian dan spekulasi. Jenis penelitian ini utamanya adalah mendeskripsikan sesuatu. (Malhotra, 2020). Penelitian deskriptif dibagi dalam dua jenis yaitu *cross-sectional design* adalah pengumpulan data pada proses penelitian yang dilakukan dalam proses periode tertentu.

Cross-sectional design terbagi menjadi dua, yaitu *single cross-sectional design* dimana setiap sampel hanya mengambil satu kali, dan *multiple cross-sectional design* dimana informasi yang dikumpulkan sekali pada dua atau lebih sampel responden. Kemudian yang kedua *Longitudinal research* adalah metode pengumpulan data yang dilakukan berulang kali dengan jarak waktu. Dengan tujuan untuk memberikan gambaran jelas pada fenomena atau situasi yang terjadi.

b. *Causal Research Design*

Penelitian kausalitas merupakan suatu bentuk penelitian kausalitas yang bertujuan untuk memperoleh bukti adanya hubungan sebab akibat antar variabel yang diteliti. Penelitian ini biasanya terdiri dari satu atau lebih variabel independen dan pengumpulan datanya dilakukan dengan menggunakan eksperimen. (Malhotra, 2020). Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan desain penelitian yang konsisten karena ingin menguji beberapa hipotesis yang diajukan dan mengetahui setiap variabel mengenai niat menggunakan aplikasi pembayaran seluler Sakuku.

Pada jenis penelitian ini, desain penelitian deskriptif bertujuan untuk menjelaskan suatu fenomena dengan menggunakan survei. Penulis menyebarkan kuesioner kepada responden melalui Google Form dengan skala likert 1 sampai 5. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode *single cross section*. Data dikumpulkan satu kali dari setiap kelompok sampel survei responden.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode ini karena pengambilan data dilakukan dalam 2 tahap, yaitu tahap *pre-test* dan *main-test*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, maka digunakan teknik desain penelitian definitif. Penelitian ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang dirumuskan dan memahami Pengaruh *Supplier Relationship Management* Dan *Customer Relationship Management* Terhadap *Organisational Productivity* PT. Angkut Teknologi Indonesia. Oleh karena itu, peneliti mengadopsi desain penelitian deskriptif dan mengumpulkan data melalui survei kuesioner. Kedua, desain cross-sectional tunggal digunakan untuk metode pengumpulan data. Hal ini disebabkan pengumpulan data dan informasi dilakukan hanya satu kali untuk satu sampel yang diambil untuk menggambarkan populasi yang relevan dengan pertanyaan penelitian.

Adapun metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan menyebar kuesioner kepada karyawan Deliverer di PT. Angkut Teknologi Indonesia. Namun sebelum pengumpulan data tersebut dilakukan pengujian validasi dan reliabilitas untuk menguji kuesioner

apakah layak di gunakan atau tidak. Kemudian selanjutnya dilakukan uji analisis data.

3.2.1 Research Data

Menurut Malhotra (2020), terdapat dua jenis *research data* diantara lain:

1. *Primary data*

Primary data merupakan sumber data yang berasal dari peneliti untuk tujuan mengatasi permasalahan penelitian yang ada.

2. *Secondary data*

Secondary data merupakan sumber data yang dikumpulkan untuk menyelesaikan permasalahan dari penelitian lain.

Dalam penelitian ini, penulis melakukan penelitian dengan menggunakan data primer dan sekunder. Data primer berupa kuesioner yang dibuat oleh penulis dan disebarkan kepada beberapa responden sesuai spesifikasi penulis dan dijadikan sebagai sumber data utama penelitian ini. Data sekunder akan diperoleh dari berbagai makalah penelitian sebelumnya dan artikel terkait di jurnal dan akan digunakan sebagai data pendukung penelitian ini.

3.2.2 Ruang Lingkup Penelitian

3.2.2.1 Target Populasi dan Sample Unit

Target populasi merupakan sekumpulan objek penelitian yang berisi informasi yang diperlukan sehingga dapat menyusun kesimpulan dan keputusan yang harus dilakukan untuk penelitian (Malhotra, 2020). Sampel unit merupakan unit dasar yang berisikan beberapa objek populasi yang akan dijadikan menjadi objek penelitian (Malhotra, 2020).

Pengertian sampel menurut Hendryadi adalah sebagian dari jumlah keseluruhan sampel yang akan dikumpulkan dengan maksud sebagai bahan penelitian dan digunakan untuk mewakili seluruh populasi. Sebuah teknik *purposive sampling* digunakan untuk mengumpulkan sampel ini. *Purposive sampling* adalah metode di mana peneliti memilih berapa banyak sampel yang akan dikumpulkan berdasarkan seperangkat kriteria untuk

mendapatkan informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan peneliti (Hendryadi, 2019). Target populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Deliverer yang berjumlah 110 karyawan di PT. Angkut Teknologi Indonesia.

3.2.2.2 Sampling Frame

Sampling Frame merupakan gambaran elemen dari target populasi yang terpilih berpartisipasi dalam sebuah penelitian (Malhotra, 2020). Peneliti telah mempunyai data para anggota populasi yang akan dijadikan sebagai responden untuk penelitian ini. Dalam pemeriksaan ini tidak digunakan sebagai garis besar dari pengujian dengan alasan tidak ada informasi yang dijadikan alasan dalam memilih responden.

3.2.2.3 Sampling Techniques

Prosedur pengambilan sampel melibatkan penentuan nilai numerik dari elemen populasi. Oleh karena itu, hasil numerik tersebut dapat dijelaskan sebagai keadaan penduduk secara keseluruhan. Metode ini digunakan peneliti untuk memilih sampel yang akan digunakan dalam penelitiannya. Pengambilan sampel dikategorikan menjadi dua jenis teknik pengambilan sampel (Malhotra, 2020).

1. Probability Sampling

Probability Sampling adalah bentuk dari prosedur sampling. Prosedur memiliki elemen populasi mempunyai probabilitas yang tetap pada sampel yang sudah dipilih.

a. *Simple random sampling* adalah suatu metode pengambilan sampel dimana setiap anggota populasi dipilih secara acak, dalam artian bahwa sampel dapat mempunyai kesempatan untuk terpilih dalam bagian penelitian.

b. Systematic Sampling

Systematic Sampling adalah metode pengambilan sampel pada tahap pertama diambil secara acak dan kemudian unsur lainnya dari garis besar pengujian yang dipilih secara sistematis.

c. *Stratified Sampling*

Systematic Sampling adalah metode pengambilan sampel peneliti melakukan pembagian populasi menjadi strata atau subpopulasi, kemudian setiap subpopulasi diambil acak untuk dipergunakan dalam pengambilan sampel probabilitas lainnya.

d. *Cluster Sampling*

Cluster sampling adalah metode pengambilan sampel di mana peneliti membagi populasi menjadi beberapa kelompok menjadi beberapa cluster dan kemudian memilih secara acak dari sejumlah individu tertentu.

2. *Non-Probability Sampling*

Non-probability sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak semua segmen populasi mempunyai peluang untuk dijadikan sampel dalam penelitian.

a. *Convenience Sampling*

Convenience Sampling merupakan metode pengambilan sampel yang disesuaikan berdasarkan pada kenyamanan dan kemudahan bagi peneliti.

b. *Judgemental Sampling*

Judgemental Sampling merupakan metode pengambilan sampel dimana sampel dipilih berdasarkan penilaian peneliti yang sesuai dengan standar dan persyaratan peneliti

c. *Quota Sampling*

Quota sampling merupakan metode pengambilan sampel yang dibagi menjadi dua tahap. Langkah pertama adalah menentukan tugas makalah sesuai dengan kebutuhan peneliti. Tahap kedua melibatkan pemilihan sampel berdasarkan kenyamanan atau penilaian.

d. *Snowball Sampling*

Pengambilan sampel bola salju atau *snowball sampling* adalah metode pengambilan sampel. Peneliti memilih strategi untuk

mensusurvei responden terpilih dengan membuat sampel yang sesuai dengan karakteristik populasi. Responden kemudian diminta memilih orang lain yang cocok dengan karakteristik tersebut. Dalam penelitian ini strategi pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling karena tidak semua orang mau dijadikan sampel.

3.2.2.4 Sampling Size

Sample pada penelitian ini menggunakan sample jenuh, yaitu menggunakan keseluruhan jumlah populasi yang berjumlah 110 karyawan yang memiliki hubungan dengan Deliverer yang bekerja di PT. Angkut Teknologi Indonesia. Responden minimal sudah bekerja selama 1 tahun serta memiliki hubungan dengan pelanggan dan pemasok untuk PT. Angkut Teknologi Indonesia. Responden yang menjadi sample penelitian harus sudah memenuhi kriteria dari karyawan yang cukup paham terkait permasalahan yang akan di bahas pada penelitian ini.

3.3 Prosedur Penelitian

3.3.1 Periode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan kurang lebih lima bulan, dimana peneliti ini dimulai dari bulan Februari sampai Mei 2024. Penelitian ini melingkupi objek yang akan diteliti dan mencari data masalah yang dapat dijadikan sebagai fenomena permasalahan penelitian, menyusun latar belakang, menyusun masalah penelitian, menyusun penelitian terdahulu, melakukan pengumpulan data dan kemudian menganalisis data membuat kesimpulan dan saran.

3.3.2 Jenis Data

Jenis data yang dibedakan menjadi dua macam, yaitu kuantitatif dan kualitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sedangkan penelitian kualitatif adalah penelitian yang

berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen), di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada *generalisasi* (Sugiyono, 2019).

3.3.3 Sumber Pengumpulan Data

Dalam buku Sugiyono pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder (Sugiyono, 2019). Penjelasan sumber data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data atau peneliti (Sugiono, 2019). Dalam penelitian ini hasilnya dapat diperoleh dari teknik pengumpulan data yaitu sebagai berikut :

a. Kuesioner (*Angket*)

Menurut Sugiyono (2019) menyatakan bahwa kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini jawaban setiap item pernyataan menggunakan skala *likert* yang mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, yaitu berupa kata-kata sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju.

Kuesioner ini dilakukan dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada karyawan PT. Angkut Teknologi Indonesia sehingga dapat diketahui bagaimana pengaruh dari *Supplier Relationship Management* Dan *Customer Relationship Management* Terhadap *Organisational Productivity* PT. Angkut Teknologi

Indonesia. Daftar kuesioner ini akan diisi oleh 110 karyawan Deliverree di PT. Angkut Teknologi Indonesia.

b. Observasi

Menurut Sutrisno Hadi (1986) dalam (Sugiyono, 2019) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua antara yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan. Teknik observasi ini digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala alam dan responden yang diamati tidak terlalu besar.

Jika dibandingkan dengan metode pengumpulan data lainnya, seperti wawancara dan kuesioner, observasi tidak terbatas pada orang tetapi juga pada objek alam yang lain. Pedoman untuk melakukan observasi adalah menggunakan wawancara dan kuesioner terstruktur. Ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu, dan perasaan adalah beberapa informasi yang diperoleh dari observasi.

2. Data Sekunder

Data yang diberikan kepada pengumpul data secara tidak langsung, seperti melalui orang lain atau dokumen, disebut data sekunder. Dalam penelitian ini penulis mendapatkan sekunder data dari perusahaan PT. Angkut Teknologi Indonesia seperti data dari company profil PT. Angkut Teknologi Indonesia.

3.4 Operasionalisasi Variabel

Cara mengukur ide adalah dengan metode operasional variabel. Ini berarti bahwa ada variabel yang dapat menyebabkan masalah lain dan variabel yang bergantung pada situasi dan kondisi. Menurut Sugiono (2019:221), definisi operasional variabel merupakan sesuatu bentuk dari peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan dari operasional tersebut.

Tabel 3.1 Tabel Operasional Variabel

No	Variable	Measurement 1	Measurement 2	Sources
1	Supplier relationship management (X ₁)	<i>check if the potential suppliers meet our predetermined environmental criteria. (SSAE1)</i>	Saya memeriksa apakah calon pemasok memenuhi kriteria lingkungan yang telah kami tentukan.	Marion Akamp, Martin Müller, (2013) “Supplier management in developing countries”.
		<i>.check if the potential suppliers meet our predetermined social criteria. (SSAE2)</i>	Apakah calon pemasok memenuhi kriteria sosial yang telah kami tentukan.	
		<i>.visit potential suppliers’ factories to assess their facilities. (SSAE3)</i>	Saya mengunjungi pabrik pemasok potensial untuk menilai fasilitas mereka.	
		<i>.consider the political stability of the potential sourcing country. (SSAE4) .</i>	Saya mempertimbangkan stabilitas politik negara pemasok potensial.	
		<i>consider the transport connection of potential suppliers. (SSAE5)</i>	Saya mempertimbangkan koneksi transportasi pemasok potensial	
		<i>We regularly use a supplier certification program to certify suppliers’ quality. (SM1)</i>	Perusahaan secara teratur menggunakan program sertifikasi pemasok untuk mensertifikasi kualitas pemasok.	

		<i>We regularly watch for changes of the political environment of the suppliers. (SM2)</i>	Perusahaan secara rutin memantau perubahan lingkungan politik pemasok.	
		<i>We regularly visit our suppliers' factories. (SM3)</i>	Perusahaan secara teratur mengunjungi pabrik pemasok kami.	
		<i>We regularly conduct environmental audits or have other ways to review the environmental performance of our suppliers. (SM4)</i>	Perusahaan secara rutin melakukan audit lingkungan atau memiliki cara lain untuk meninjau kinerja lingkungan pemasok kami.	
		<i>We regularly conduct social audits or have other ways to review the social performance of our suppliers. (SM5)</i>	Perusahaan secara rutin melakukan audit sosial atau memiliki cara lain untuk meninjau kinerja sosial pemasok kami.	
		<i>We regularly review all our key supply relationships in order to identify problems and/or opportunities (reflective). (SM6)</i>	Perusahaan secara berkala meninjau semua hubungan pasokan utama kami untuk mengidentifikasi masalah dan/atau peluang (reflektif).	
		<i>We allocate personnel to enhance suppliers' know-how. (SD1)</i>	Perusahaan mengalokasikan personel untuk meningkatkan pengetahuan pemasok.	

	<i>We invest directly in suppliers' facilities. (SD2)</i>	Perusahaan berinvestasi langsung pada fasilitas pemasok.
	<i>We provide training to our suppliers. (SD3)</i>	Perusahaan memberikan pelatihan kepada pemasok kami.
	<i>We suggest improvement targets to our suppliers. (SD4)</i>	Perusahaan menyarankan target perbaikan kepada pemasok kami.
	<i>We provide feedback about performance evaluation to our suppliers. (SD5)</i>	Perusahaan memberikan umpan balik tentang evaluasi kinerja kepada pemasok kami.
	<i>We support our suppliers in improving their capabilities (reflective). (SD6)</i>	Perusahaan mendukung pemasok kami dalam meningkatkan kemampuan mereka (reflektif).
	<i>The logistic activities take place in close coordination with us. (SI1)</i>	kegiatan logistik berlangsung dalam koordinasi yang erat dengan perusahaan.
	<i>We keep each other informed about events or changes that may affect the other party. (SI2)</i>	Perusahaan saling memberi informasi tentang kejadian atau perubahan yang mungkin berdampak pada pihak lain.

		<i>We solve quality problems jointly. (SI3)</i>	Perusahaan memecahkan masalah kualitas bersama-sama.	
		<i>We cooperate with suppliers to achieve environmental objectives. (SI4)</i>	Perusahaan bekerja sama dengan pemasok untuk mencapai tujuan lingkungan.	
		<i>We cooperate with suppliers to achieve social objectives. (SI5)</i>	Perusahaan bekerja sama dengan pemasok untuk mencapai tujuan sosial.	
		<i>We involve our suppliers in other activities that go beyond the normal business relationship. (SI6)</i>	Perusahaan melibatkan pemasok kami dalam aktivitas lain yang melampaui hubungan bisnis normal. 23	
		<i>The quality of the components provided by our suppliers is high. (SP1)</i>	Kualitas komponen yang disediakan oleh pemasok kami tinggi.	
		<i>The suppliers' deliveries arrive on time. (SP2)</i>	Saya merasa pengiriman pemasok tiba tepat waktu.	
		<i>The prices we pay our suppliers are lower than those of comparable suppliers. (SP3)</i>	Harga yang kami bayarkan kepada pemasok kami lebih rendah dibandingkan dengan pemasok serupa.	

		<i>Our suppliers are characterized by a high adherence to quantity stipulations. (SP4)</i>	Pemasok Perusahaan dicirikan oleh kepatuhan yang tinggi terhadap ketentuan kuantitas.	
		<i>Our suppliers have a good service portfolio. (SP5)</i>	Pemasok Perusahaan memiliki portofolio layanan yang baik.	
		<i>We are very satisfied with our suppliers. (BS1)</i>	Perusahaan sangat puas dengan pemasok kami.	
		<i>We would like to continue to cooperate with a majority of our suppliers. (BS2)</i>	Perusahaan ingin terus bekerja sama dengan sebagian besar pemasok kami.	
		<i>If we had to start all over again, we would still choose the same suppliers. (BS3)</i>	Jika Perusahaan harus memulai dari awal lagi, Perusahaan akan tetap memilih pemasok yang sama.	
		<i>We are very pleased with what the suppliers do for us. (BS4)</i>	Perusahaan sangat senang dengan apa yang pemasok lakukan untuk kami. 32	
2	<i>Customer relationship</i>	<i>Return on investment (after tax)</i>	Perusahaan melakukan pengembalian investasi (setelah pajak)	Tim Coltman,

<i>management (X₂)</i>	<i>Success at generating revenues from new products</i>	Keberhasilan Perusahaan dalam menghasilkan pendapatan dari produk baru	Timothy M Devinney, David F Midgley (2011) "Customer relationship management and firm performance"
	<i>Reduction in cost of transacting with customers</i>	Pengurangan biaya bertransaksi dengan pelanggan Tingkat	
	<i>Level of repeat business with valuable customers</i>	Bisnis yang berulang dengan pelanggan yang berharga 36	
	<i>Skills and experience at converting data to customer knowledge</i>	Keterampilan dan pengalaman dalam mengubah data menjadi pengetahuan	
	<i>Customer information infrastructure</i>	Pelanggan Infrastruktur informasi pelanggan	
	<i>Organizational architecture (i.e., alignment of incentives, customer strategy and structure)</i>	Arsitektur organisasi (yaitu, penyelarasan insentif, strategi dan struktur pelanggan) 39	
	<i>To assist staff in extracting, manipulating, analyzing and presenting data in your organization, we have extensive documentation and procedures</i>	Untuk membantu staf dalam mengekstraksi, memanipulasi, menganalisis, dan menyajikan data di	

			organisasi Anda, kami memiliki dokumentasi dan prosedur yang ekstensif.	
		<i>Sophisticated models are frequently used to analyze customer data</i>	Model canggih sering digunakan untuk menganalisis data pelanggan	
		<i>We have formal procedures for cross-selling and up-selling to customers</i>	Perusahaan memiliki prosedur formal untuk melakukan cross-selling dan up-selling kepada pelanggan.	
		<i>When extracting data from CRM systems and databases, most people involved have extensive knowledge of the business issues facing our firm</i>	Saat mengekstraksi data dari sistem dan database CRM, sebagian besar orang yang terlibat memiliki pengetahuan luas tentang permasalahan bisnis yang dihadapi perusahaan kami.	
		<i>Our relational databases or data warehouse provides a full picture of individual customer histories, purchasing activity and problems</i>	Basis data relasional atau gudang data Perusahaan memberikan gambaran lengkap tentang riwayat pelanggan individu, aktivitas pembelian, dan masalah	
		<i>When interacting with our organization, customers see one seamless face</i>	Saat berinteraksi dengan Perusahaan, pelanggan melihat satu wajah mulus	

		<i>CRM software allows us to differentiate among customer profitability</i>	Perangkat lunak CRM memungkinkan kami membedakan profitabilitas pelanggan	
		<i>We are very good at adapting our IT applications and responding to unplanned customer demands</i>	Perusahaan sangat baik dalam mengadaptasi aplikasi TI kami dan merespons terhadap permintaan pelanggan yang tidak direncanakan 47	
		<i>To what extent are employee/management incentives used in your organization to support customer relationship building?</i>	Sejauh mana insentif karyawan/manajemen digunakan di organisasi Anda untuk mendukung pembangunan hubungan pelanggan?	
		<i>Investment in training and other resources to support CRM-related initiatives has been extensive</i>	Investasi dalam pelatihan dan sumber daya lain untuk mendukung inisiatif terkait CRM sangatlah besar	
		<i>We take a long-term view to the formation of customer relationships</i>	Kami mengambil pandangan jangka panjang dalam pembentukan hubungan pelanggan	

3	Organisational productivity (Y)	<i>How would you rate the 'motivation' criterion adopted by your organization?</i>	Bagaimana Anda menilai kriteria 'motivasi' yang diterapkan oleh organisasi Anda?	(Raju Sheshrao Kamble, 2018) International Journal of Productivity and Performance Management
		<i>Rate policy adopted by your management to minimize impact of 'strike of workers' on production in organization.</i>	Kebijakan tarif yang diadopsi oleh manajemen Anda untuk meminimalkan dampak 'pemogokan pekerja' terhadap produksi dalam organisasi	
		<i>How relevant do you find role of management for reducing 'union's' influence' on plant operations?</i>	Menurut Anda, seberapa relevankah peran manajemen dalam mengurangi pengaruh 'serikat buruh' terhadap operasional pabrik?	
		<i>How relevant do you find strategy of organization to avoid 'disruption' in plant?</i>	Menurut Anda, seberapa relevankah strategi organisasi untuk menghindari 'gangguan' di pabrik?	
		<i>How would you rate the 'loyalty' level of workers in your organization?</i>	Bagaimana Anda menilai tingkat 'loyalitas' pekerja di organisasi Anda?	

		<i>Rank the 'knowledge background' of your Employees.</i>	Beri peringkat 'latar belakang pengetahuan' Karyawan Anda.	
		<i>Rate availability of the 'experienced Workers' in your organization.</i>	Nilai ketersediaan 'Pekerja berpengalaman' di organisasi Anda.	
		<i>Rate your satisfaction on strategy adopted by organization to provide rewards and 'personal recognition' to the workers having good records.</i>	Nilai kepuasan Anda terhadap strategi yang diadopsi oleh organisasi untuk memberikan penghargaan dan 'pengakuan pribadi' kepada pekerja yang memiliki catatan baik.	
		<i>Rate the manager's role in hiring and offering position during 'worker's recruitment'.</i>	Nilai peran manajer dalam merekrut dan menawarkan posisi selama 'perekrutan pekerja'. 59	
		<i>Rate your satisfaction with 'resources' available in organization.</i>	Nilai kepuasan Anda dengan 'sumber daya' yang tersedia dalam organisasi.	
		<i>How relevant do you find housekeeping and orderly plant operations to maintain 'safe workplace'?</i>	Menurut Anda, seberapa relevankah tata graha dan operasional pabrik yang teratur untuk menjaga 'tempat kerja yang aman'?	

		<i>How would you rate the 'feedback' receiving policy of your organization?</i>	Bagaimana Anda menilai kebijakan penerimaan 'umpan balik' organisasi Anda?
		<i>How effective do you find the policy adopted by your management for 'customer satisfaction'?</i>	Menurut Anda seberapa efektif kebijakan yang diambil oleh manajemen Anda untuk 'kepuasan pelanggan'?
		<i>How would you rate your overall satisfaction on 'top management commitment' and its involvement?</i>	Bagaimana Anda menilai kepuasan Anda secara keseluruhan terhadap 'komitmen manajemen puncak' dan keterlibatannya?
		<i>How relevant do you find 'goal-Setting' policy of your management?</i>	Menurut Anda, seberapa relevankah kebijakan 'penetapan tujuan' dalam manajemen Anda?
		<i>Rate your satisfaction with strategy developed by your organization to set 'salary' of employee.</i>	Nilai kepuasan Anda terhadap strategi yang dikembangkan organisasi Anda untuk menetapkan 'gaji' karyawan.

		<i>How well does your management follow the path to provide 'job security' to the employee?</i>	Seberapa baik manajemen Anda mengikuti jalur untuk memberikan 'keamanan kerja' kepada karyawannya?	
		<i>How effectively automation is provided in your key workforce management processes to maintain 'transparency and accountability'?</i>	Seberapa efektif otomatisasi dalam proses manajemen tenaga kerja utama Anda untuk menjaga 'transparansi dan akuntabilitas'?	
		<i>Indicate your level of satisfaction with 'service quality' satisfying customers.</i>	Tunjukkan tingkat kepuasan Anda dengan 'kualitas layanan' yang memuaskan pelanggan.	
		<i>Rate your satisfaction with 'advertisement and marketing' policy of management committee which has positive influence on productivity.</i>	Nilai kepuasan Anda terhadap kebijakan 'iklan dan pemasaran' komite manajemen yang mempunyai pengaruh positif terhadap produktivitas. ⁷⁰	
		<i>How would you rate your satisfaction on the 'work timings' (shifts) faced by your workers?</i>	Bagaimana Anda menilai kepuasan Anda terhadap 'waktu kerja' (shift) yang dihadapi pekerja Anda?	

		<i>How relevant do you find efforts put by organization to maintain 'competitive environment'?</i>	Menurut Anda, seberapa relevan upaya yang dilakukan organisasi untuk mempertahankan 'lingkungan kompetitif'?
		<i>How would you rate the 'financial incentives' policy adopted by your organization?</i>	Bagaimana Anda menilai kebijakan 'insentif finansial' yang diadopsi oleh organisasi Anda?
		<i>How would you rate your satisfaction on the 'work timings' (shifts) faced by your workers?</i>	Bagaimana Anda menilai kepuasan Anda terhadap 'waktu kerja' (shift) yang dihadapi pekerja Anda?
		<i>How relevant do you find efforts put by organization to maintain 'competitive environment'?</i>	Menurut Anda, seberapa relevan upaya yang dilakukan organisasi untuk mempertahankan 'lingkungan kompetitif'?

		<i>How would you rate the 'financial incentives' policy adopted by your organization?</i>	Bagaimana Anda menilai kebijakan 'insentif finansial' yang diadopsi oleh organisasi Anda?	
		<i>How does your organization take effort to provide 'training' to employee?</i>	Bagaimana organisasi Anda berupaya memberikan 'pelatihan' kepada karyawan?	
		<i>Is your organization running well?</i>	Apakah organisasi anda berjalan dengan baik.	
		<i>Rate the policy adopted by your management to reduce rate of 'absenteeism' of workers in your organization?</i>	Menilai kebijakan yang diambil oleh manajemen Anda untuk mengurangi tingkat 'absensi' pekerja di organisasi Anda?	
		<i>How would you rate your overall satisfaction on the scheme developed by your organization for 'performance appraisal'?</i>	Bagaimana Anda menilai kepuasan Anda secara keseluruhan terhadap skema 'penilaian kinerja' yang dikembangkan oleh organisasi Anda? 79	

		<i>How relevant do you find the organizational policy of 'job allocation' during work schedules?</i>	Menurut Anda, seberapa relevan kebijakan organisasi tentang 'alokasi pekerjaan' selama jadwal kerja?	
		<i>Rate the maintenance practice adopted in your organization for 'equipment effectiveness'.</i>	Nilai praktik pemeliharaan yang diterapkan di organisasi Anda untuk 'efektivitas peralatan'.	
		<i>How would you find the 'inventory management' system handled by your organization?</i>	Bagaimana menurut Anda sistem 'manajemen inventaris' ditangani oleh organisasi Anda?	
		<i>Rate your satisfaction on the organizational policy of 'job description' used to assist new employee.</i>	Nilai kepuasan Anda terhadap kebijakan organisasi 'deskripsi pekerjaan' yang digunakan untuk membantu karyawan baru.	
		<i>Rate your satisfaction on the role of 'supervision' which affects worker's motivation and turnover.</i>	Nilai kepuasan Anda terhadap peran 'pengawasan' yang mempengaruhi motivasi dan pergantian pekerja.	

		<i>How relevant do you find the 'operational audit' policy applied to improve Production levels and Energy consumption?</i>	Menurut Anda, seberapa relevan kebijakan 'audit operasional' yang diterapkan untuk meningkatkan tingkat Produksi dan konsumsi Energi?
		<i>Rate your satisfaction on availability of 'work related devices and tools' used in the organization.</i>	Nilai kepuasan Anda terhadap ketersediaan 'perangkat dan peralatan terkait pekerjaan' yang digunakan dalam organisasi.
		<i>How relevant do you find the 'mechanization' accessible in your organization?</i>	Menurut Anda, seberapa relevan 'mekanisasi' yang dapat diakses di organisasi Anda? 87
		<i>How would you rate your overall satisfaction on the 'rework' eliminating system utilized by your organization?</i>	Bagaimana Anda menilai kepuasan Anda secara keseluruhan terhadap sistem eliminasi 'pengerjaan ulang' yang digunakan oleh organisasi Anda?

		<i>How relevant do you find the program developed by your management to minimize 'work pressure' faced by your workers?</i>	Menurut Anda, seberapa relevankah program yang dikembangkan manajemen Anda untuk meminimalkan 'tekanan kerja' yang dihadapi pekerja Anda?	
		<i>How would you rate on the policy of 'overtime' implemented in plant operations?</i>	Bagaimana penilaian Anda terhadap kebijakan 'lembur' yang diterapkan dalam operasional pabrik?	
		<i>Rate your satisfaction on the 'benchmarking system' designed by your organization.</i>	Nilai kepuasan Anda pada 'sistem tolok ukur' yang dirancang oleh organisasi Anda.	
		<i>Indicate your level of satisfaction on 'information technology system' available in your organization.</i>	Tunjukkan tingkat kepuasan Anda terhadap 'sistem teknologi informasi' yang tersedia di organisasi Anda.	
		<i>How would you like to rank the 'positive attitude' maintained by workers in your organization?</i>	Bagaimana Anda ingin memberi peringkat pada 'sikap positif' yang	

			dipertahankan oleh para pekerja di organisasi Anda?	
		<i>Rate your satisfaction on the 'health care' policy designed by your organization.</i>	Nilai kepuasan Anda terhadap kebijakan 'layanan kesehatan' yang dirancang oleh organisasi Anda.	
		<i>How would you rate the organizational scheme of taking care of 'personal problems' of workers?</i>	Bagaimana Anda menilai skema organisasi dalam menangani 'masalah pribadi' para pekerja?	

UMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA

3.5 Variabel Penelitian

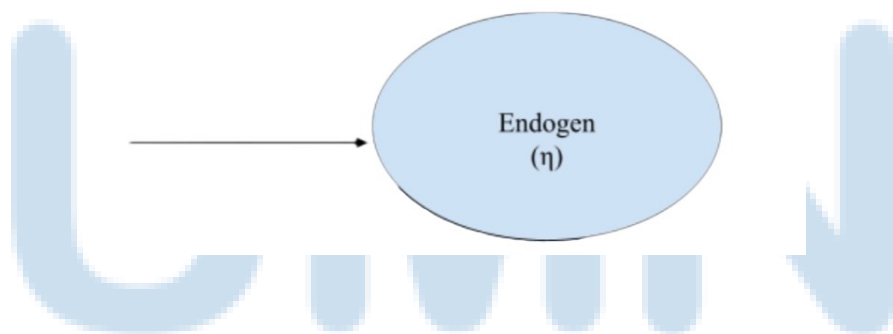
3.5.1 Variabel Eksogen

Sugeng (2022) mendefinisikan variabel eksogen sebagai variabel yang nilainya berasal dari model hubungan yang diteliti Malhotra et al., (2020) juga menyut baha variabel eksogen sebagai variabel yang nilainya ditentukan oleh faktor-faktor di luar model. Secara grafis variabel eksogen juga dapat diketahui dengan melihat adanya panah yang berasal dari variabel tersebut. Maka, variabel eksogen dalam penelitian ini adalah *Supplier Relationship Management* Dan *Customer Relationship Management*.



Gambar 3.2 Variabel Eksogen
Sumber: Malhotra, 2020

3.5.2 Variabel Endogen



Gambar 3.3 Variabel Endogen
Sumber: Malhotra, 2020

Malhotra, et al. (2020) menjelaskan bahwa variabel endogen merupakan variabel dependen dan merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya. Secara grafis, variabel endogen yang diidentifikasi dengan

melihat adanya panah yang mengarah masuk ke variabel tersebut. Adapun variabel endogen pada penelitian ini yakni *Organisational Productivity*.

3.6 Teknik Analisis Data

3.6.1 Analisis Deskriptif

Analisis Deskriptif adalah metode dengan menggambarkan atau mendeskripsikan data yang terkumpul sebagaimana adanya dan tidak membuat kesimpulan yang tergeneralisir (Sugiyono, 2019). Peneliti menyajikan Analisis Deskriptif adalah untuk memberikan gambaran data dan secara deskriptif dapat menjelaskan karakteristik dari sebuah data. Analisis Deskriptif yang digunakan pada penelitian ini adalah:

- a. Profiling yang akan dilakukan peneliti untuk menyajikan frekuensi dari berbagai karakteristik responden.
- b. Analisis Deskriptif berisi kecenderungan sentral dari variabel penelitian. Peneliti akan menggunakan IBM SPSS 26 untuk membantu menyajikan analisis deskriptif dari data yang telah didapat.

3.6.2 Uji Pre-Test

Uji Pre-Test adalah metode yang digunakan untuk menguji kuesioner dengan sampel yang lebih kecil (Malhotra, 2019). Tujuan dilakukannya Pre-Test adalah untuk melakukan Uji Validitas & Uji Reliabilitas, sehingga mencegah adanya error dalam pelaksanaan penelitian. Pada penelitian ini, peneliti membagikan kuesioner kepada 40 (empat puluh) responden pertama, kemudian data tersebut akan diuji validitas dan reliabilitasnya menggunakan SPSS 26.

1. Uji Validitas

Malhotra (2020) menyampaikan bahwa uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah indikator dapat mengukur variabel laten yang diusulkan dalam penelitian ini. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan software IBM SPSS 26 untuk membantu melakukan perhitungan.

Malhotra (2020) menyebutkan bahwa terdapat beberapa tipe validitas, beberapa diantaranya yaitu:

- a. *Content Validity* mengukur apakah alat ukur yang digunakan sesuai dengan investigasi atau penelitian yang dilakukan.
- b. *Construct Validity* mengukur apakah alat ukur yang digunakan dapat mengukur konstruk yang diusulkan dalam penelitian dalam penelitian dan sesuai dengan teori dari penelitian.
- c. *Criterion Validity* mengukur apakah alat ukur yang digunakan dapat secara sukses memprediksi dengan baik hasil konstruk ingin diteliti.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan *Content Validity* dan *Construct Validity*, dimana penulis mencari karya ilmiah yang sesuai untuk mempertahankan dan menginvestigasi kesesuaian alat ukur dengan penelitian yang ingin dilakukan dan mencari kesesuaian alat ukur dengan pre-test.

Kemudian, Malhotra, (2020) menyatakan valid atau tidaknya indikator dapat dilihat dari syarat-syarat berikut:

- a. Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) & Bartlett's Test, indikator dinyatakan lolos dan dapat dilanjutkan bila nilai KMO ≥ 0.5 dan nilai signifikansi Bartlett's Test of Sphericity ≤ 0.05 .
- b. Anti-Image Matrices, indikator dinyatakan lolos dan dapat dilanjutkan bila hasil Anti-Image Matrices bernilai ≥ 0.5 .

Kemudian untuk mendapatkan kesimpulan apakah indikator valid, seluruh nilai Loading Factors (LF) dalam Component Matrix harus bernilai ≥ 0.5 .

2. Uji Reliabilitas

Malhotra (2020) menyatakan bahwa Uji Reliabilitas dilakukan agar hasil pengukuran membuahkan hasil yang konsisten dan stabil meski telah dilakukan berulang-ulang. Pada penelitian ini, Uji Reliabilitas akan dihitung menggunakan software IBM SPSS 26, dimana bila hasil perhitungan dari Cronbach Alpha ≥ 0.7 maka dapat dinyatakan reliabel.

3.6.3 Analisis Data Penelitian

1. Analisis Jalur (*Path analysis*)

Teknik analisis jalur digunakan apabila secara teori kita yakin berhadapan dengan masalah yang berhubungan dengan sebab akibat. Analisis jalur merupakan perluasan dari analisis regresi linear berganda, atau analisis jalur adalah penggunaan analisis regresi untuk menaksir hubungan kualitas antar variabel (*model casual*) yang telah ditetapkan sebelumnya berdasarkan teori (Ghozali, 2018).

2. Partial Least Square (PLS)

Penelitian ini menggunakan analisis regresi partial (Partial Least Square atau PLS) untuk menguji empat hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Masing-masing hipotesis akan dianalisis menggunakan software SmartPLS 4.1 untuk menguji hubungan antar variabel. Menurut Ghozali, ada beberapa langkah yang akan ditempuh dalam analisis PLS 4.1 yaitu :

- a. Merancang model struktural (*inner model*)
- b. Merancang model pengukuran (*outer model*)
- c. Mengkonstruksi Diagram jalur
- d. Konversi diagram jalur ke system persamaan
- e. Estimasi koefisien jalur loading dan weight
- f. Evaluasi *goodness of fit*
- g. Pengujian hipotesis (*Resampling bootstrapping*) (Ghozali, 2018).

3. Analisis Efek Mediasi (*mediation effects*)

Analisis efek mediasi bermaksud untuk menganalisis pengaruh langsung fasilitas kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja serta pengaruh tidak langsung fasilitas kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja. Analisis efek mediasi ini menggunakan tahap analisis sebagai berikut:

- a. Analisis model pengukuran/measurement model analysis (*outer model*)
- b. Analisis model struktural/structural model analysis (*inner model*)

Berikut ini hasil analisis efek mediasi yang telah penulis lakukan:

1) Analisis model pengukuran (*outer models*) Analisis model pengukuran/measurement model analysis (*outer model*) menggunakan 2 pengujian, antara lain; Validitas dan reliabilitas konstruk (*construct reliability and validity*) dan Validitas diskriminan (*discriminant Validity*).

2) Analisis model pengukuran (*inner models*) Analisis model struktural menggunakan 5 pengujian, antara lain: *Rsquare, f-square, Direct effects, InDirect effects*, dan *Total effects*.

4. Regresi Linier Berganda

Regresi linier berganda menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pada model analisis regresi linier berganda, jumlah variabel independen yang digunakan adalah (Sugiyono, 2020).

Model regresi linier berganda dapat dinyatakan sebagai berikut

Keterangan :

$$Y = \alpha + b1.x1 + b2.x2 + e$$

Y = *Organisational productivity*

α = konstanta

$x1$ = *Supplier relationship management*

$x2$ = *Customer relationship management*

$b1,2$, = koefisien regresi

e = variabel pengganggu (*error*)

3.7 Uji Structural Equation Modeling (SEM)

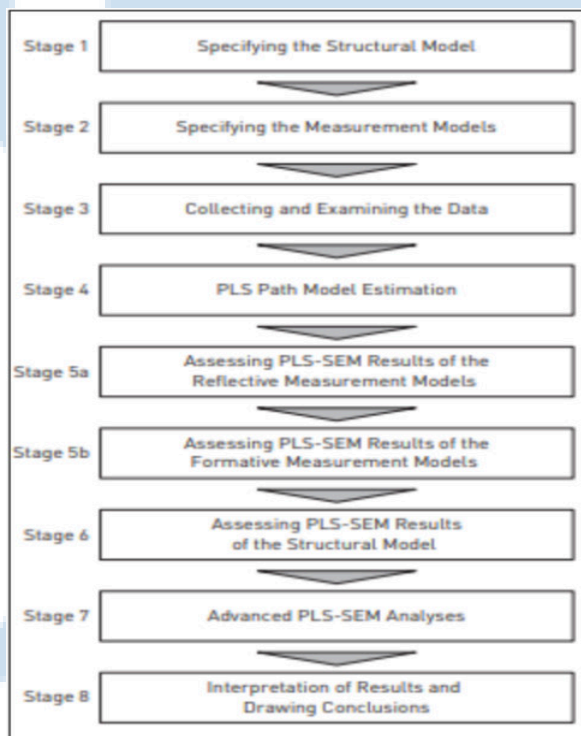
Menurut Hair et al. (2019), *Structural Equation Model* adalah metode yang dapat menilai suatu hubungan atau ketergantungan suatu variabel dengan variabel lainnya (Malhotra, 2019). Kemudian, Stephan & Frinston(2009) juga menyampaikan bahwa metode SEM adalah teknik multivariat yang berdasarkan model struktural yang dapat menggambarkan hubungan sebab-akibat antara variabel dari hipotesis yang sudah dirumuskan.

Penelitian ini menggunakan model PLS-SEM, dimana penelitian ini akan menghasilkan model yang dapat menggambarkan pengaruh antara

variabel. Adapun beberapa kelebihan dari PLS-SEM yang dijelaskan oleh Joiyanto (2011) dalam Ristiyana, et al. (2023) yaitu,

1. Membuat banyak model variabel dependen dan independen. Mengatasi masalah multikolinearitas. Multikolinearitas menurut Sungkomo (2007) Merupakan adanya hubungan atau pengaruh antar variabel bebas sehingga tidak Efisien.
2. Hasil tetap kuat meski dengan adanya missing value.
3. Dapat digunakan dalam penelitian dengan sampel kecil.
4. Dapat digunakan dengan tipe skala yang berbeda.

Pengujian PLS-SEM menurut Hair, et al. (2017) terdiri dari beberapa langkah yaitu:



Gambar 3.4 Langkah Analisis PLS-SEM
Sumber: Hair et.al.(2017)

1. Stage 1 : *Specifying the Structural Model*

Pada tahap ini, penulis mengusulkan diagram model penelitian dengan menggambarkan hubungan antar konstruk. diagram juga seringkali disebut *pat model*, dalam *path model* yang diusulkan terdapat 2 (dua) jenis variabel yaitu variabel eksogen dan endogen.

2. Stage 2 : *Specifying the Measurement model*

Pada tahap ini penulis menentukan model pengukuran yang digunakan dalam penelitian. Model pengukuran merupakan hubungan antar variabel konstruk dan indikatornya.

3. Stage 3 : *Collecting and Examining Data*

Pada tahap ini, penulis mengidentifikasi *error* di dalam data dan melakukan uji *validity* dan *reliability* dari data yang telah didapatkan.

4. Stage 4 : *PLS Path Model Estimation*

Pada tahap ini, penulis memahami cara kerja algoritma dari PLS-SEM, sehingga penulis dapat perhitungan koefisien jalur.

5. Stage 5 : 5a & 5b: Assessing PLS-SEM Result of the Reflective & Formative Measurement Model

Pada tahap ini, penulis menganalisis hasil dari PLS-SEM. Hasil tersebut dibagi menjadi 2 (dua) yaitu Reflective dan Formative.

6. Stage 6 : Assessing PLS-SEM Results of Structural Model

Pada tahap ini, penulis melakukan analisis pada model struktural PLS-SEM.

7. Stage 7 : *Advance PLS-SEM Analysis*

Pada tahap ini, penulis dapat memilih untuk melakukan analisis PLS-SEM tingkat Lanjut. Beberapa analisa yang dapat dilakukan adalah Importance-Performance Matrix Analysis, Mediator Analysis, etc.

8. Stage 8 : Interpretation of Result and Drawing Conclusion

Pada tahap ini, penulis menginterpretasi dan menarik kesimpulan dari hasil analisis PLS-SEM.