



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

TELAAH LITERATUR

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Manajemen Operasional

Heizer dan Render (2008:4) mengatakan dalam bukunya, “*Operations management is the set of activities that creates value in the form of goods and services by transforming inputs into outputs*” pendapat tersebut dapat diartikan bahwa manajemen operasional merupakan serangkaian aktifitas yang menciptakan nilai dalam bentuk barang dan jasa dengan mengubah *input* (masukan) menjadi *output* (hasil). Sedangkan R. Dan Reid dan Nada R. Sanders (2007:3) mengatakan “*Operation management is the business function responsible for planning, coordinating, and controlling the resources needed to produce a company's goods and services*” dapat diartikan bahwa manajemen operasional adalah fungsi bisnis yang bertanggung jawab untuk perencanaan, koordinasi, dan pengendalian sumber daya yang dibutuhkan untuk menghasilkan barang dan jasa sebuah perusahaan.

Pendapat lain juga disampaikan oleh Chase, Aquilano, dan Jacobs (2006:6) menyatakan “*Operation management is defined as design, operation, and improvement of system that create and deliver the firm's primary products and service*” Pendapat diatas dapat diartikan bahwa

manajemen operasi sebagai desain, operasi, dan pengembangan sistem yang menciptakan dan mendistribusikan produk dan jasa pokok yang dihasilkan oleh perusahaan. Sedangkan James Evans dan David Collier (2007:5) mengungkapkan dalam bukunya “*Operations management is the science and art of ensuring that goods and services are created and delivered successfully to customers*” dapat diartikan bahwa manajemen operasional adalah ilmu dan seni untuk memastikan bahwa barang dan jasa diciptakan dan berhasil dikirim ke pelanggan.

Hal yang sama juga disampaikan oleh Richard L. Daft (2006:216) “*Operations Management as field of management that specializes in the production of goods. This means that operations only focused on the activities of producing goods and solve problem srelated to the production sector*” dapat diartikan bahwa manajemen operasi sebagai bidang manajemen yang mengkhususkan pada produksi barang, artinya kegiatan operasi hanya berfokus pada kegiatan memproduksi barang dan memecahkan masalah-masalah yang berkaitan dengan sektor produksi.

Definisi lain yang disampaikan oleh Russell & Taylor (2011:2) mengungkapkan dalam bukunya “*Operations management designs, operates, and improves of productive systems. systems for getting work done*” dapat diartikan bahwa manajemen operasi adalah kegiatan mendesain, mengoperasikan, dan mengembangkan produktivitas sistem agar dapat menyelesaikan suatu pekerjaan. Stevenson (2009:4) mengemukakan dalam bukunya “*Operations management is the*

management of systems or processes that create goods and/or provide services" dapat diartikan bahwa manajemen operasional merupakan pengelolaan sistem dan proses yang menciptakan barang dan jasa.

2.1.2 Sepuluh Keputusan Penting Manajemen Operasional

Heizer dan Render (2008:39) mengemukakan dalam bukunya "*The 10 decisions of operations management that support missions and implement strategies are :*

1. *Goods and service design: designing goods and services defines much of the transformation process. Costs, quality, and human resource decisions are often determined by design decisions. Design usually determine the lower limits of cost and the upper limits of quality.*
2. *Quality: the customer's quality expectation must be determined and policies and procedures established to identify and achieve that quality.*
3. *Process and capacity design: process options are available for products and services. Process decisions commit management to specific technology, quality, human resource use, and maintenance. These expenses and capital commitments determine much of the firm's basic cost structure.*
4. *Location selection: facility location decision for both manufacturing and service organizations may determine the firm's ultimate success. Errors made at this juncture may overwhelm other efficiencies.*
5. *Layout design: material flows, capacity needs, personnel levels, technology decisions, and inventory requirements influence layout.*

6. *Human resources and job design: people are integral and expensive part of the total system design. Therefore, the quality of work life provided, the talent and skills required, and their cost must be determined.*
7. *Supply-chain management: these decisions determine what is to be made and what is to be purchased. Consideration is also given to quality, delivery, and innovation, all at a satisfactory price. Mutual trust between buyer and supplier is necessary for effective purchasing.*
8. *Inventory: inventory decisions can be optimized only when customer satisfaction, suppliers, production schedules, and human resource planning are considered.*
9. *Scheduling: feasible and efficient schedules of production must be developed; the demands on human resources and facilities must be determined and controlled.*
10. *Maintenance: decisions must be made regarding desired levels of reliability and stability, and systems must be established to maintain that reliability and stability.*

Dapat diartikan bahwa terdapat sepuluh keputusan penting dalam manajemen operasional, yaitu :

1. Layanan dan Desain Produk: menentukan apa saja barang dan jasa yang ditawarkan perusahaan berserta rancangan dari produk dan jasanya tersebut.

2. Manajemen Mutu: mendefinisikan tentang kualitas dan menentukan siapa yang bertanggung jawab terhadap kualitas.
3. Proses dan Kapasitas Desain: keputusan mengenai proses dan kapasitas yang dibutuhkan produk serta menentukan peralatan dan teknologi yang digunakan untuk menunjang proses yang ada.
4. Lokasi: menentukan lokasi yang baik untuk menempatkan fasilitas kebutuhan operasi dan kriteria-kriterianya sebagai dasar menentukan lokasi.
5. Desain Tata Letak: membuat rancangan untuk mengatur penempatan fasilitas yang digunakan untuk kebutuhan proses sehingga aliran proses menjadi lebih efisien.
6. Sumber Daya Manusia dan Desain Pekerjaan: menyediakan lingkungan kerja yang wajar dan ekspektasi tentang produktivitas yang dapat dilakukan oleh karyawan di perusahaan.
7. Manajemen Rantai Pasok: keputusan tentang komponen yang harus dibuat ataupun dibeli, dan siapa saja yang menjadi pemasok serta cara untuk dapat mengintegrasikan strategi.
8. Persediaan dan Perencanaan Kebutuhan Bahan Baku: keputusan mengenai cara untuk benar-benar menjalankan proses produksi.
9. Penjadwalan: menentukan cara mengontrol atas pekerjaan yang telah dilakukan dan pekerjaan yang harus dilakukan berikutnya.

10. Pemeliharaan: Keputusan tentang siapa yang bertanggung jawab untuk melakukan pemeliharaan dan waktu untuk melakukan pemeliharaan serta perbaikan.

2.1.3 Manajemen Rantai Pasokan

Heizer dan Render (2008:434) mengungkapkan “*Supply chain management is the integration of the activities that procure materials and services, transform them into intermediate goods and final products, and deliver them to customers. These activities include purchasing and outsourcing activities, plus many other functions that are important to relationship with suppliers and distributors*” dapat diartikan bahwa manajemen rantai pasokan (*supply chain management*) adalah pengintegrasian aktivitas pengadaan bahan dan pelayanan, pengubahan menjadi barang setengah jadi dan produk akhir, serta pengiriman ke pelanggan. Tujuannya adalah untuk membangun sebuah rantai pemasok yang memusatkan perhatian untuk memaksimalkan nilai bagi pelanggan. Kunci bagi manajemen rantai pasok yang efektif adalah menjadikan para pemasok sebagai “mitra” dalam strategi perusahaan untuk memenuhi pasar yang selalu berubah.

Definisi lain juga disampaikan oleh David Simchi Levi et al, (2004:2) mengatakan “*Supply Chain management is a set of approaches used to efficiently integrate suppliers, manufacturers, warehouses, and stores so that merchandise is produced and distributed at the right*

quantities, to the right locations, and at the right time, in order to minimize system wide costs while satisfying service level requirement”

bahwa manajemen rantai pasokan (*supply chain management*) diartikan sebagai rangkaian pendekatan yang digunakan untuk mengintegrasikan pemasok, produsen, gudang dan toko secara efektif agar persediaan barang dapat diproduksi dan didistribusi pada jumlah yang tepat, ke lokasi yang tepat, dan pada waktu yang tepat sehingga biaya keseluruhan sistem dapat diminimalisir selagi berusaha memuaskan kebutuhan dan layanan.

2.1.4 Komponen Supply Chain Management

Turban (2006:280) mengemukakan “*A complete supply chain typically consists of three parts :*

1. *Upstream Supply Chain : Including activities of a manufacturing company with its suppliers. The major activity is procurement.*
2. *Internal Supply Chain : Including in-house processes for transforming the inputs from the suppliers into the outputs. Main concerns are production management, manufacturing, and inventory control.*
3. *Downstream Supply Chain : Including delivering the products to the final customers, and the attention is on distribution, warehousing, transportation, and after-sale services.”*

Dapat diartikan bahwa terdapat tiga komponen utama dari *supply chain management* yaitu:

1. Upstream Supply Chain

Bagian *upstream* (hulu) *supply chain* meliputi aktivitas dari suatu perusahaan *manufacturing* dengan para penyalurnya (yang mana dapat *manufacturers*, *assemblers*, atau kedua-duanya) dan koneksi mereka kepada para penyalur mereka (para penyalur *second-tier*). Hubungan para penyalur dapat diperluas kepada beberapa strata, semua jalan dari asal material (contohnya bijih tambang, pertumbuhan tanaman). Di dalam *upstream supply chain*, aktivitas yang utama adalah pengadaan.

2. Internal Supply Chain

Bagian dari *internal supply chain* meliputi semua proses *inhouse* yang digunakan dalam mentransformasikan masukan dari para penyalur ke dalam keluaran organisasi itu. Hal ini meluas dari waktu masukan ke dalam organisasi. Di dalam *internal supply chain*, perhatian yang utama adalah manajemen produksi, pabrikasi dan pengendalian persediaan.

3. Downstream Supply Chain

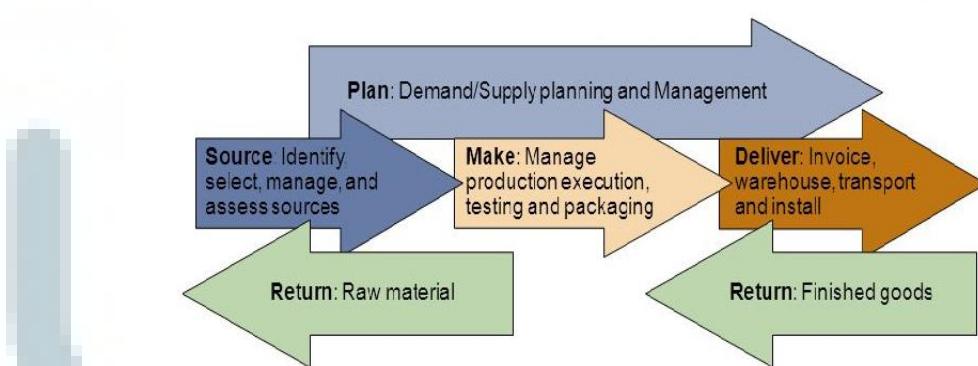
Downstream (hilir) *supply chain* meliputi semua aktivitas yang melibatkan pengiriman produk kepada pelanggan akhir. Di dalam *downstream supply chain*, perhatian diarahkan pada distribusi, pergudangan transportasi dan *after-sale service*.

2.1.5 The SCOR Model

Heizer dan Render (2008:39) mengatakan “*The SCOR Model is a set of processes, metrics, and best practices developed by the Supply Chain Council*” pendapat tersebut dapat diartikan bahwa SCOR Model merupakan proses, metric, dan praktik terbaik yang dikembangkan oleh Supply-Chain Council. Seperti yang ditunjukkan pada Gambar 2.1, kelima bagian SCOR Model tersebut adalah *Plan* (merencanakan kegiatan untuk pemasokan dan permintaan), *Source* (kegiatan pembelian), *Make* (kegiatan produksi), *Delivery* (kegiatan distribusi), dan *Return* (kegiatan rantai pasokan lingkaran tertutup). Perusahaan menggunakan SCOR Model untuk mengidentifikasi, mengukur, mengorganisasi ulang, dan meningkatkan proses rantai pasokan.

► Processes, metrics and best practices

Figure 11.4



Gambar 2.1 The SCOR Model

(Sumber : Heizer dan Render 2008)

2.1.6 Linkages

Porter (dalam David, 2001) mengemukakan “*linkages are relationships between the way one value activity is performed and the cost or performance of another*” dapat didefinisikan bahwa keterkaitan adalah hubungan dimana diantara satu rantai aktifitas yang terjadi dan pelaksanaannya. Terdapat 2 macam keterkaitan yaitu *internal linkages* dan *external linkages*.

1. Internal Linkages

“*An internal linkage is one that describes a relationship that can occur when value activities are performed within one unit or between two units in the same firm. Internal linkages result in three different kinds of interrelationships: intra-unit interrelationships, intra-firm interrelationships, and inter-unit interrelationships*” dapat diartikan bahwa sebuah keterkaitan internal adalah salah satu yang mendeskripsikan hubungan yang dapat terjadi ketika suatu aktifitas yang menerapkan nilai tertentu dilakukan dalam satu unit atau diantara dua unit perusahaan yang sama. Keterkaitan internal menghasilkan tiga jenis keterkaitan yang berbeda, contohnya : hubungan timbal balik di dalam unit, hubungan timbal balik di dalam perusahaan, dan hubungan timbal balik antar unit.

3 Jenis Internal Linkages :

a. “*An intra-unit interrelationship (internal integration) can occur when the activities in question in one unit’s value chain are*

performed by that one unit. This interrelationship results from linkages within one value chain" dapat diartikan bahwa sebuah hubungan timbal balik di dalam unit dapat terjadi ketika aktifitas yang dimaksud terjadi dalam rantai nilai satu unit dilakukan oleh satu unit tersebut. Hubungan timbal balik ini diakibatkan oleh keterkaitan dalam satu rantai nilai.

b. *An intra-firm interrelationship (internal outsourcing) can occur when the activity in question in one unit's value chain is provided by another unit in the same firm. These interrelationships result from an internal linkage between two units of the same firm. This linkage results in the one-way flow of materials or services. This is quite different from an inter-unit interrelationship that describes the two-way sharing that can occur between two units in the same firm*" dapat didefinisikan bahwa sebuah hubungan timbal balik di dalam perusahaan dapat terjadi ketika aktifitas yang dimaksud dalam rantai nilai satu unit disediakan oleh unit lain di dalam perusahaan yang sama. Hubungan timbal balik ini dihasilkan dari keterkaitan internal antara dua unit (dua rantai nilai) dari perusahaan yang sama. Keterkaitan ini menghasilkan materi atau pelayanan satu arah. Hal ini cukup berbeda dari hubungan timbal balik antar unit yang menggambarkan *sharing* dua arah yang dapat terjadi di antara dua unit di dalam perusahaan yang sama.

c. “*An inter-unit interrelationship (internal resource sharing) can occur when sharing takes place between two different units of the same firm. Sharing of activities or skills takes place between the two value chains*” dapat diartikan bahwa hubungan timbal balik antar unit dapat terjadi ketika *sharing* berlangsung di antara dua unit yang berbeda di dalam satu perusahaan yang sama. Berbagai aktifitas atau keterampilan dapat terjadi di antara dua rantai nilai.

2. *External Linkages*

“*An external linkage is one that describes an interrelationship between one unit and an outside (external) firm. External linkages result in two kinds of interrelationships: inter-firm interrelationships and network interrelationships*” dapat diartikan bahwa sebuah keterkaitan eksternal adalah salah satu yang mendeskripsikan hubungan timbal balik di antara satu unit dan perusahaan luar/eksternal. Keterkaitan eksternal menghasilkan dua jenis keterkaitan, contohnya : keterkaitan antar perusahaan dan keterkaitan jaringan

2 Jenis *External Linkages* :

- a. “*An inter-firm interrelationship (external outsourcing) can occur when an activity needed in one unit’s value chain is provided by an outside source. It is an external linkage between one unit’s value chain and the value chain of another*

firm” dapat diartikan bahwa hubungan timbal balik antar perusahaan dapat terjadi ketika sebuah aktifitas yang diperlukan dalam rantai nilai satu unit disediakan oleh sumber luar. Ini adalah keterkaitan eksternal di antara rantai nilai satu unit dan rantai nilai perusahaan yang lain.

- b. “*A network interrelationship (external resource sharing) can result from the linkage between a unit/firm and one or more outside (external) firms. These interrelationships are designed to create a new value chain that is shared by all partners.*

Network interrelationships result in a different organizational form— alliance or network organization” dapat diartikan bahwa sebuah hubungan timbal balik jaringan adalah hasil dari keterkaitan antara sebuah unit/perusahaan dan satu perusahaan luar (eksternal) atau lebih. Keterkaitan timbal balik ini dirancang untuk menciptakan sebuah rantai nilai baru yang diberikan oleh semua perusahaan. Keterkaitan timbal balik jaringan akan menghasilkan aliansi organisasi yang berbeda atau organisasi jaringan tersebut.

2.1.7 Information Sharing

Information sharing merupakan konsep yang sangat luas.

Hal ini dimungkinkan untuk menjelaskan *information sharing* pada tingkat yang berbeda dan dengan cara yang berbeda. Ward dan

Peppard (2002:507) dalam buku “*Strategic Planning for Information Systems*” mengungkapkan “*information sharing means that only one copy of a piece of information is held and that all authorized users have access to it. In practice, this is very difficult to accomplish, because the same information is often used by several legacy applications, each with their own databases, and by installed packaged applications*” dapat didefinisikan dimana ada sebuah salinan informasi (*copy of a pieces of information*) yang dipegang oleh seseorang yang mempunyai otoritas tertentu untuk mengaksesnya, dan information sharing biasanya dilakukan melalui satu unit bisnis tertentu, satu divisi atau diluar divisi di dalam sebuah perusahaan maupun dengan eksternal perusahaan.

Gelinas dan Dull (2012:11) mengemukakan “*Quality of information*” :

1. *Effectiveness : Deals with information being relevant and pertinent to the business process as well as being delivered in a timely, correct, consistent, and usable manner.*
2. *Efficiency : Concerns the provision of information through the optimal (most productive and economical) use resources.*
3. *Confidentiality : Concerns the protection of sensitive information from unauthorized disclosure.*

4. *Integrity* : Relates to the accuracy and completeness of information as well as to its validity in accordance with business values and expectations.
5. *Availability* : Relates to information being available when required by the business process now and in the future. It also concerns the safeguarding of necessary resources and associated capabilities.
6. *Compliance* : Deals with complying with the laws, regulations, and contractual arrangements to which the business process is subject that is, externally imposed business criteria, as well as internal policies.
7. *Reliability* : Relates to the provision of appropriate information for management to operate the entity and exercise its fiduciary and governance responsibilities.

Dapat diartikan bahwa terdapat beberapa karakteristik informasi yang berkualitas, seperti :

1. *Effectiveness*, berkaitan dengan informasi yang relevan dan berkaitan dengan proses bisnis yang disampaikan dengan tepat waktu, benar, konsisten, dan dapat digunakan.
2. *Efficiency*, menyangkut penyediaan informasi melalui penggunaan (paling produktif dan ekonomis) yang optimal dari sumber daya.
3. *Confidentiality*, menyangkut perlindungan sensitivitas informasi dari pengungkapan yang tidak sah.
4. *Integrity*, berkaitan dengan keakuratan dan kelengkapan informasi serta validitas sesuai dengan nilai-nilai bisnis dan harapan.

5. *Availability*, berkaitan dengan informasi yang tersedia pada saat diperlukan oleh proses bisnis baik sekarang maupun di masa depan. Hal ini juga menyangkut pengamanan sumber daya yang diperlukan dan kemampuan yang terkait.
6. *Compliance*, berkaitan dengan mematuhi undang-undang: peraturan, dan perjanjian kontrak di mana proses bisnis merupakan subjek.
7. *Reliability*, berkaitan dengan penyediaan informasi yang tepat bagi manajemen untuk mengoperasikan entitas dan melaksanakan tanggung jawab serta tata kelola.

Sedangkan Mayer (2005:3) memaparkan ada beberapa karakter atau ciri dari informasi yaitu :

1. *Information is acquired at definite*
2. *Information has a definite value, which may be quantified and treated as an accountable asset*
3. *Information consumption can be quantified*
4. *Information has a clear life cycle*
5. *Information may be processed and refined, so that raw materials (e.g., database) are converted into finished product (e.g., public directories)*
6. *Substitutes for any specific item or collection of information are available, and may be quantified as more expensive or less expensive.*

Pendapat di atas menunjukan bahwa karakter informasi adalah informasi diperoleh pada saat tertentu, informasi memiliki siklus nilai, informasi yang digunakan dapat dihitung, informasi juga memiliki siklus hidup yang jelas. Informasi akan diproses menjadi sebuah produk yang dapat dilihat misalnya direktori yang diolah melalui sebuah database. Dari kedua pendapat yang telah dijelaskan di atas, maka dapat diketahui bahwa informasi memiliki banyak karakteristik. Diantaranya dari sudut pandang penyajian, informasi memiliki ciri atau karakteristik baru dan korektif.



2.2 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis memaparkan beberapa penelitian terdahulu guna menjadi acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian penulis. Namun penulis mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis. Berikut merupakan penelitian terdahulu berupa beberapa jurnal terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

| No | Nama | Judul | Variabel Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|---------------|---|--|--|
| 1. | (Sezen, 2008) | <i>Relative effects of design, integration, and information sharing on supply chain performance</i> | Variabel dependen: <i>Supply Chain Integration, Supply Chain Information Sharing, Supply Chain Design</i> | Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara <i>information sharing</i> terhadap kinerja rantai pasokan. <i>Information sharing</i> sangat berguna untuk meningkatkan kinerja dalam rantai pasokan, desain rantai pasokan juga memiliki peran penting dalam mencapai tingkat kinerja yang |

Tabel 2.1 (Lanjutan)**Penelitian Terdahulu**

| No | Nama | Judul | Variabel Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|---------------------|---|--|--|
| | | | Variabel independen : <i>Supply Chain Performance</i> | <p>diinginkan. Dirancang dengan baik, rantai pasokan dapat memenuhi perubahan kebutuhan pelanggan melalui kapasitas yang memadai, letak pemasok, distributor yang optimal, dan hubungan yang baik antara saluran anggota.</p> <p>Menurut implikasi dari studi ini, fleksibilitas, sumber daya dan output pertunjukan rantai pasokan dapat ditingkatkan dengan menekankan integrasi, berbagi informasi, dan secara khusus berkonsentrasi pada rantai pasokan.</p> |
| 2. | (Jie, et al., 2014) | <i>Relationships between quality of information sharing</i> | Variabel dependen: <i>quality of information</i> | <p>Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara <i>information sharing</i> terhadap kinerja <i>supply chain</i>. <i>Information</i></p> |

Tabel 2.1 (Lanjutan)**Penelitian Terdahulu**

| No | Nama | Judul | Variabel Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|------------------------|---|--|--|
| | | <i>and supply chain food quality in the Australian beef processing industry</i> | <i>sharing</i> Variabel independen : <i>supply chain quality</i> | <i>Sharing berpengaruh positif signifikan terhadap Impelementasi Supply Chain Management artinya semakin tinggi kualitas informasi maka semakin tinggi Impelementasi Supply Chain Management.</i> |
| 3. | (Kembro, et al., 2014) | <i>Information sharing in supply chains, myth or reality? A critical analysis of empirical literature</i> | Variabel dependen: <i>supply chain</i> Variabel independen : <i>information sharing</i> | Terdapat pengaruh positif antara <i>information sharing</i> terhadap kinerja <i>supply chain</i> . Sering terjadinya keterbatasan dalam pengumpulan data, maka terdapat banyak manfaat dalam berbagi informasi untuk menyediakan jaringan pada mitra perusahaan. |

Tabel 2.1 (Lanjutan)**Penelitian Terdahulu**

| No | Nama | Judul | Variabel Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|-----------------------|---|--|--|
| 4. | (Lotfi, et al., 2013) | <i>Information Sharing in Supply Chain Management</i> | <p>Variabel dependen: <i>information sharing</i></p> <p>Variabel independen : <i>supply chain management</i></p> | <p>Penelitian ini memiliki hasil signifikansi antara <i>information sharing</i> dengan <i>supply chain management</i>.</p> <p><i>Information sharing</i> dapat membawa sejumlah keuntungan yang besar untuk sektor manufaktur seperti pengurangan persediaan dan manajemen persediaan menjadi lebih efisien, biaya pengurangan, meningkatkan visibilitas (pengurangan signifikan ketidakpastian), pengurangan yang signifikan, pemanfaatan sumber daya ditingkatkan, meningkatkan produktivitas,</p> |

Tabel 2.1 (Lanjutan)**Penelitian Terdahulu**

| No | Nama | Judul | Variabel Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|--------------------------|--|--|--|
| | | | | efisiensi organisasi peningkatan layanan, membangun dan memperkuat ikatan sosial. |
| 5. | (Kocogl u, et al., 2011) | <i>The effect of supply chain integration on information sharing: Enhancing the supply chain performance</i> | Variabel dependen: <i>supply chain</i> Variabel independen : <i>information sharing</i> | Terdapat pengaruh positif antara <i>information sharing</i> terhadap kinerja <i>supply chain</i> . <i>Supply chain</i> sangat penting dalam proses berbagi informasi karena memperkuat keterhubungan, koordinasi dan kerjasama antara anggota. |
| 6. | (Yingjin , et al., 2012) | <i>Research on information sharing values of supply chain management</i> | Variabel dependen: <i>supply chain management</i> Variabel independen: | <i>Information sharing</i> berpengaruh terhadap <i>supply chain management</i> . Hasilnya menunjukkan bahwa peran yang dimainkan oleh <i>supply chain</i> sangat penting dalam proses <i>information</i> |

Tabel 2.1 (Lanjutan)**Penelitian Terdahulu**

| No | Nama | Judul | Variabel Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|--------------|--|--|--|
| | | | <i>Information sharing</i> | <p><i>sharing</i> seperti memperkuat hubungan, koordinasi dan kerjasama antara anggota. Selain itu temuan-temuan dari studi memberikan wawasan yang berguna tentang bagaimana organisasi seharusnya mendapatkan keuntungan dari <i>information sharing</i> sehingga dapat meningkatkan <i>supply chain</i> mereka.</p> |
| 7. | (Zhao, 2003) | <i>The Impact of Information Sharing and Ordering Coordination on Supply Chain Performance</i> | Variabel dependen: <i>Supply Chain Management</i> Variabel independen: <i>Information</i> | <p><i>Information sharing</i> berpengaruh positif terhadap <i>supply chain management</i>. Hal ini mengungkapkan bahwa <i>information sharing</i> menjadi faktor yang sangat berpengaruh pada kinerja <i>supply chain management</i></p> |

Tabel 2.1 (Lanjutan)**Penelitian Terdahulu**

| No | Nama | Judul | Variabel Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|------------------------|---|---|--|
| | | | <i>Sharing dan Ordering Co-ordination</i> | suatu perusahaan. |
| 7. | (Zhao, 2003) | <i>The Impact of Information Sharing and Ordering Co-ordination on Supply Chain Performance</i> | Variabel dependen: <i>Supply Chain Management</i> Variabel independen: <i>Information sharing</i> <i>Sharing dan Ordering Co-ordination</i> | <i>Information sharing</i> berpengaruh positif terhadap <i>supply chain management</i> . Hal ini mengungkapkan bahwa <i>information sharing</i> menjadi faktor yang sangat berpengaruh pada kinerja <i>supply chain management</i> suatu perusahaan. |
| 8. | (Zelbst, et al., 2010) | <i>RFID utilization and information sharing: the impact on supply chain performance</i> | Variabel dependen: <i>RFID utilization and information</i> | Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara <i>information sharing</i> terhadap kinerja <i>supply chain</i> . Hal ini berarti semakin baik <i>information</i> |

Tabel 2.1 (Lanjutan)

Penelitian Terdahulu

| No | Nama | Judul | Variabel Penelitian | Hasil Penelitian |
|----|------|-------|---|--|
| | | | sharing Variabel independen: <i>supply chain performance</i> | <i>sharing</i> pada suatu perusahaan maka semakin baik pula kinerja rantai pasoknya. |

Sumber : Penulis



2.3 Keterkaitan Antar Variabel

2.3.1 Linkages dan Kinerja Supply Chain Management

Hubungan kerjasama dengan pemasok sangat berperan menentukan kinerja bisnis perusahaan, dalam kaitannya hubungan antara perusahaan dan pemasok. Dan untuk mendapatkan kinerja yang baik melalui sebuah kerjasama, hubungan yang baik antara kedua belah pihak mutlak diperlukan (Parson, 1999; Johnson, 1994; dan Goh, Geok, dan Neo, 1999; dalam Arifin, 2004) dan untuk membangun sebuah kualitas hubungan kerjasama yang baik, faktor kejujuran menjadi salah satu pertimbangan penting. Sikap jujur dalam hal ini berarti tidak mengambil kesempatan (Johnson, 1999 dan Muralidaran, 2002; dalam Arifin, 2004). Chan (2003:237; dalam Handoko, 2008) mengatakan kualitas selain terhadap produk dan jasa, kualitas juga diterapkan pada karyawan, proses, dan lingkungan fisik dimana produk dan jasa disediakan. Kualitas itu sendiri dapat diperoleh dengan membina hubungan yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan, proses, dan bukti fisik (dalam hal ini adalah lingkungan fisik dimana jasa disampaikan) yang merupakan atribut evaluasi konsumen dalam mengkonsumsi jasa mempunyai hubungan dengan kualitas hubungan (Handoko, 2008). Lebih lanjut (Johnson 1999; dalam Faiz dan Susanto, 2006) menyimpulkan bahwa penelitian–penelitian sebelumnya telah berhasil merumuskan konsep kualitas hubungan sebagai perwujudan atas kepercayaan, komitmen, dan kepuasan menyeluruh.

Parsons (1999) menyatakan bahwa, adanya kecenderungan untuk berganti pemasok jika pemasok lain menawarkan keuntungan yang lebih, sebaliknya, pembeli yang merasa memiliki hubungan yang baik dengan pemasok, ada kecenderungan tidak akan berganti pemasok karena rasa takut kehilangan keuntungan yang telah mereka rasakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Sherwat Elwan Ibrahim (2011) menyatakan bahwa, indikator kekuatan hubungan rantai pasokan adalah tingkat "kepercayaan", "adaptasi", "komunikasi" dan "kerjasama" hadir antara mitra dalam rantai pasokan. Fynes et al. (2005) lebih lanjut berpendapat bahwa karakteristik pasar perusahaan mengoperasikan, menentukan kekuatan optimal dari hubungan antara mitra dalam rantai pasokan. Mereka menunjukkan bahwa di pasar yang sangat kompetitif mana diferensiasi adalah kunci keunggulan kompetitif, hubungan kuat diminta untuk memberikan produk-produk inovatif.

Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1: Customer linkages dan supplier linkages akan mempengaruhi kinerja supply chain management dalam hal fleksibilitas dan efisiensi

H1a: Customer linkages dan supplier linkages akan mempengaruhi kinerja supply chain management dalam hal fleksibilitas

H1b: Customer linkages dan supplier linkages akan mempengaruhi kinerja supply chain management dalam hal efisiensi

2.3.2. *Information Sharing* dan Kinerja *Supply Chain Management*

George H. Bodnar (2006:6) yang telah dialih bahasakan oleh Amir Abadi Yusuf menyatakan bahwa “Informasi merupakan data yang berguna dan diolah sehingga dapat dijadikan dasar untuk pengambilan keputusan yang tepat”. Dari kutipan tersebut dapat dijelaskan Informasi adalah data yang tersusun melalui proses sehingga lebih berguna, lebih memiliki nilai dan mengurangi kesalahan dalam informasi. Informasi juga merupakan sekumpulan data dan analisis mengenai permintaan, persediaan, dan keadaaan jaringan dalam *supply chain* yang harus dikomunikasi atau dikoordinasikan untuk kebutuhan yang bermanfaat bagi antar anggota rantai pasokan. Informasi ini harus bersifat aktual dan faktual (*real-time system*). Pembagian informasi harus disampaikan secara merata antar jaringan sehingga akan terciptanya komunikasi baik dalam pengambilan keputusan. *Information sharing* sebagai dasar dalam pelaksanaan *supply chain management*.

Penelitian yang dilakukan oleh Sherwat Elwan Ibrahim (2011) menyatakan bahwa untuk meningkatkan kinerja perusahaan perlu ditinjau hal-hal apa saja yang dapat mempengaruhi kinerja *supply chain management*. Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja *supply chain management* adalah *information sharing*. *Information sharing* dapat membantu perusahaan dalam memperbaiki efisiensi dan efektivitas rantai pasokan dan merupakan faktor yang paling penting untuk mencapai koordinasi yang efektif dan sebagai pengendali di seluruh rantai pasokan. *Information sharing* menjamin

tersedianya data dengan tepat waktu sehingga data yang dimiliki dapat dibagikan ke seluruh anggota rantai pasokan, bilamana terjadinya perubahan kebutuhan atau keinginan konsumen maka akan direspon dengan fleksibilitas. Kualitas informasi juga sangat dibutuhkan karena informasi yang cepat tapi tidak berkualitas maka akan mempengaruhi kepercayaan antar anggota rantai pasokan yang berdampak pada peramalan produksi. Penelitian yang dilakukan oleh Jie (2014), Kembro (2014), Kocoglu (2011), Sezen (2008), Zelbst (2010), dan Zhao (2002) bahwa terdapat pengaruh positif antara *information sharing* terhadap kinerja *supply chain management*. Oleh karena itu, pemahaman faktor-faktor yang mempengaruhi *information sharing* untuk menunjang kinerja perusahaan. Sehingga dapat ditarik hipotesis :

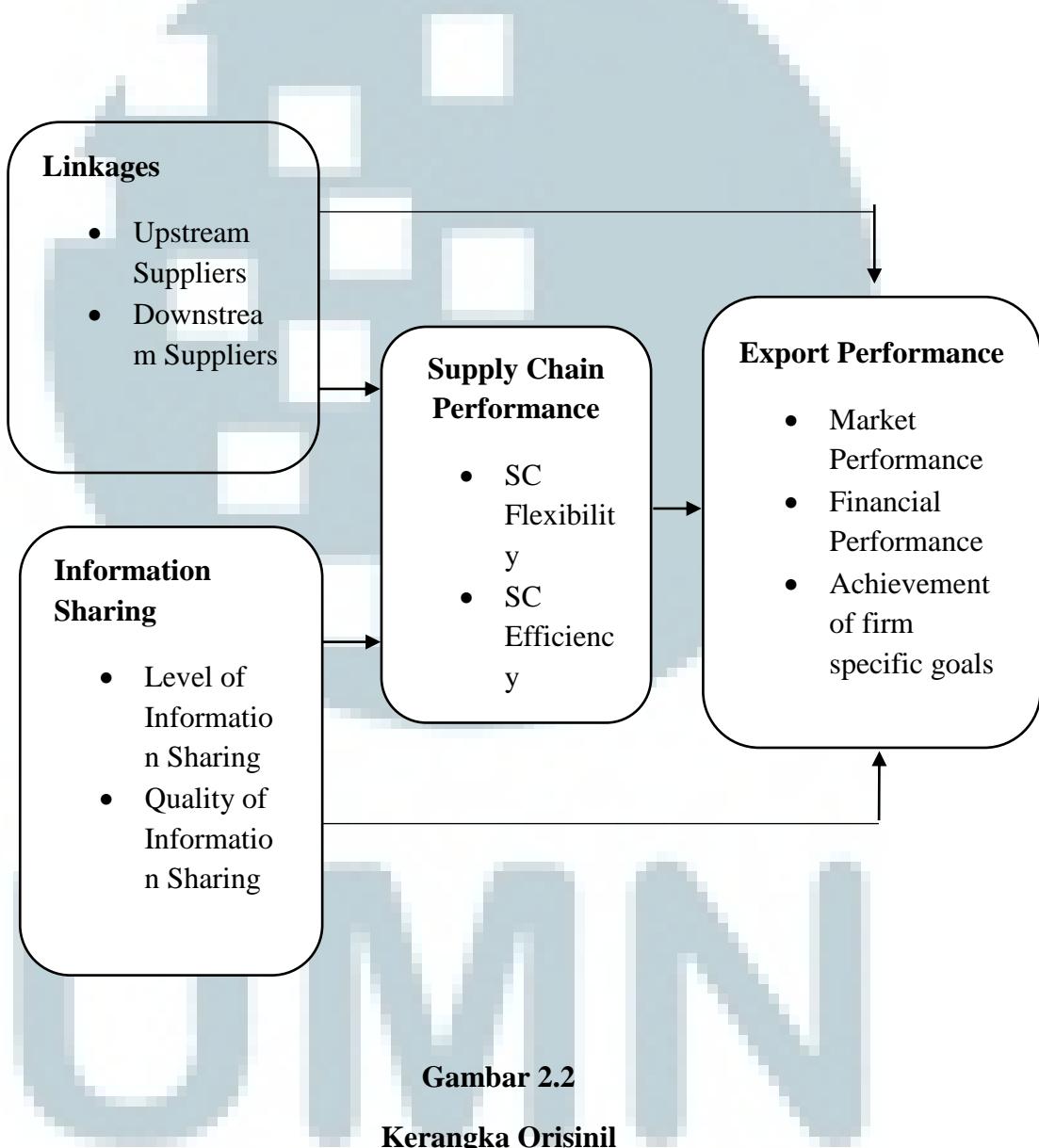
H2: Level of information sharing dan quality of information sharing akan mempengaruhi kinerja supply chain management dalam hal fleksibilitas dan efisiensi

H2a: Level of information sharing dan quality of information sharing akan mempengaruhi kinerja supply chain management dalam hal fleksibilitas

H2b: Level of information sharing dan quality of information sharing akan mempengaruhi kinerja supply chain management dalam hal efisiensi

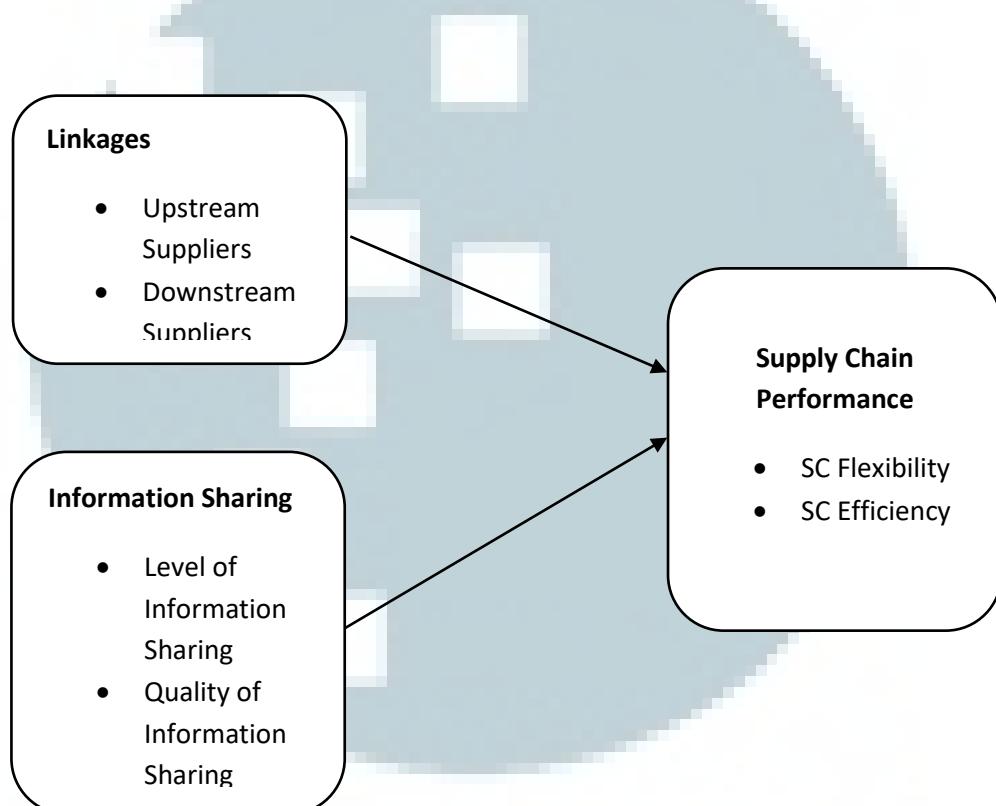
2.4 Kerangka Konsep Penelitian

Berdasarkan uraian telaah pustaka dan penelitian terdahulu, maka kerangka konsep pemikiran digambarkan sesuai dengan bagan yang terdapat pada jurnal Sherwat Elwan Ibrahim (2011).



Sumber : Jurnal Utama Sherwat Elwan Ibrahim (2011)

Karena keterbatasan waktu dan akses penelitian maka berdasarkan uraian telaah pustaka dan penelitian terdahulu, kerangka konsep pemikiran yang dikembangkan dalam penelitian ini digambarkan dalam sebuah bagan sebagai berikut :



Gambar 2.3

Kerangka Konseptual

Sumber : Jurnal Utama Sherwat Elwan Ibrahim (2011)

Teori diatas dapat diartikan sebagai berikut :

Rouse pada september 2005 mengemukakan “*Supplier Relationship Management is an all-inclusive approach to managing the affairs and interactions*

with the organizations that supply your company with goods and services. This includes communications, business practices, negotiations, methodologies and software that is used to establish and maintain a relationship with a supplier. Benefits include lower costs, higher quality, better forecasting and less tension between the two entities that result in a win-win relationship.” Dapat diartikan bahwa *supplier relationship management* adalah seluruh pendekatan inklusif untuk mengelola permasalahan dan interaksi dengan organisasi atau perusahaan yang menyediakan barang dan jasa bagi suatu perusahaan. Termasuk di dalam hal ini adalah komunikasi, praktek bisnis, negosiasi, metodologi, dan perangkat lunak yang digunakan untuk mengembangkan dan mengelola hubungan dengan supplier, keuntungan yang dapat diperoleh adalah biaya yang lebih rendah, kualitas yang lebih tinggi, dan peramalan yang lebih baik di dalam suatu kerangka hubungan yang menguntungkan kedua belah pihak.

Martin et al (2005:194) mengatakan “*A Customer Relationship Management system attempts to provide an integrated approach to all aspects of interaction a company has with its customers, including marketing, sales and support. The goal of a CRM system is to use technology to forge a strong relationship between a business and its customers. To look at CRM in another way, the business is seeking to better manage its own enterprise around customer behaviors*”. Kutipan ini menyatakan bahwa sistem CRM berusaha menyediakan sebuah pendekatan terintegrasi terhadap semua aspek dalam perusahaan dalam kaitannya dengan pelanggannya, yang meliputi marketing, sales and support. Tujuan dari sistem ini adalah dengan penggunaan teknologi diharapkan terjadi

jalinan hubungan yang kuat antara perusahaan dengan pelanggannya. Dengan kata lain, perusahaan berusaha mengelola kinerja perusahaannya dengan lebih baik.

Li *et al.*, (2006) mengatakan *level of information sharing* “*The extent to which critical and proprietary information is communicated to one's supply chain partner*” dapat diartikan bahwa keberadaan kursial sebagai pemilik informasi adalah komunikasi kepada salah satu *supply chain partner*. Dipaparkan juga bahwa *quality of information sharing* “*Refers to the accuracy, timeliness, adequacy, and credibility of information exchanged*” dapat diartikan bahwa kualitas information sharing merujuk kepada keakuratan, ketepatan waktu, kecukupan, dan kredibilitas informasi yang saling dibagikan.