

**“PENGARUH *SUPPLY CHAIN MANAGEMENT*
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL
OUTLET”**

**(Studi Pada *Counter Handphone* yang terdaftar di
PT. Multikom Indonesia Cabang Semarang)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

Ahmad Yudha Fitrianto

NIM.12010111140258

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2016**

**“PENGARUH *SUPPLY CHAIN MANAGEMENT*
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL OUTLET”**

**(Studi Pada *Counter Handphone* yang terdaftar di
PT. Multikom Indonesia Cabang Semarang)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1)
pada Program Sarjana Fakultas Ekonomika dan Bisnis
Universitas Diponegoro

Disusun Oleh:

Ahmad Yudha Fitrianto

NIM.12010111140258

**FAKULTAS EKONOMIKA DAN BISNIS
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2016

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Ahmad Yudha Fitrianto
Nomor Induk Mahasiswa : 12010111140258
Fakultas/ Jurusan : Ekonomika dan Bisnis/ Manajemen
Judul Penelitian Skripsi : “Pengaruh Supply Chain Management Terhadap Kinerja Operasional Outlet” (Studi Pada Counter Handphone yang terdaftar di PT. Multikom Indonesia Cabang Semarang)
Dosen Pembimbing : Drs. Budi Sudaryanto, MT.

Semarang, 21 Maret 2016

Dosen Pembimbing,

(Drs. Budi Sudaryanto, MT.)

NIP. 195805201985031004

PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN

Nama Penyusun : Ahmad Yudha Fitrianto
Nomor Induk Mashasiswa : 12010111140258
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Manajemen

Judul Skripsi : *PENGARUH SUPPLY CHAIN MANAGEMENT*
TERHADAP KINERJA OPERASIONAL OUTTLET
(Studi Kasus pada Counter Handphone yang terdaftar di
PT. Multikom Indonesia cabang Semarang)

Telah dinyatakan lulus ujian pada tanggal 28 Maret 2016

Tim Penguji

1. Drs. Budi Sudaryanto, MT (.....)

2. Dr.H. Susilo Toto Rahardjo, SE,MT (.....)

3. Dra. Amie Kusumawardhani,M.Sc,Ph.D (.....)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Ahmad Yudha Fitrianto, menyatakan bahwa skripsi dengan judul: “Pengaruh Supply Chain Management Terhadap Kinerja Operasional Outlet” (Studi Pada Counter Handphone yang terdaftar di PT. Multikom Indonesia Cabang Semarang) adalah hasil tulisan saya sendiri. Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan dari orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan/atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan yang saya salin, tiru atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan penulis aslinya.

Apabila saya melakukan tindakan yang bertentangan dengan hal di atas, baik sengaja ataupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai tulisan saya sendiri. Bila kemudian terbukti bahwa saya melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan oleh universitas batal saya terima.

Semarang, 21 Maret 2016

Yang membuat pernyataan,

Ahmad Yudha Fitrianto

NIM. 12010111140258

MOTTO

Setiap kali saya merasa telah menyempurnakan Skripsi ini, saya kembali dihadapkan pada kenyataan bahwa Skripsi ini ternyata belum sempurna. Pada akhirnya. Saya berkeyakinan bahwa, “akan lebih baik apabila berani membuat suatu karya yang disadari tidak sempurna, ketimbang terus bercita-cita membuat suatu karya yang sangat ideal tetapi tidak pernah benar-benar bisa terwujud”.

Kepada kawan-kawan, saya berpesan : hidup hanya sekali, gunakan untuk mengabdikan, kepada Ilahi Robbi dan membangun negeri, agar tidak menyesal nanti, Surga tujuan abadi.

ABSTRACT

The competitiveness of mobile phone stores and phone deposit outlets in Semarang are not attractive enough to the writer's opinion. Owners should know and understand the need of their consumers. They choose Supply Chain Management as a strategy to enhance outlets' operational and performance. The strategy is also aimed to increase the competitiveness of the business in the market. The research is aimed at analysing the impact of independent variables such as Information Sharing, Long Term Relationship, Cooperation and Process Integration to the dependent variables of the outlets' performance.

The population of the research consists of 171 outlets. The samples used in the research are 120 outlets owners in Semarang. Doubled linear analysis is used on this research. The writer used SPSS 16 for Windows as data processor tool.

The result of the research explains that Information Sharing positively giving no significance toward outlets' performance. In other hand, Long Term Relationship gives positive impact and significant to the outlets' performance. The better Long Term Relationship between a mobile phone outlet and a distributor will improve the performance of the outlets. However, Cooperation positively giving no significance toward outlets' performance. The better Integration Process between a mobile phone outlet and a distributor will help increasing the outlets' performance.

Keywords : SCM, information sharing, long terim relationship, cooperation and process integration and outlet's operational performance.

ABSTRAK

Daya saing outlet pada produk yang ditawarkan dirasa masih sangat kurang pada counter handphone dan pulsa di Semarang sehingga pemilik outlet harus memahami dan mengetahui apa saja yang dibutuhkan oleh konsumen. Pemilihan strategi supply chain management diharapkan dapat meningkatkan kinerja operasional outlet untuk meningkatkan daya saing pasar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel independen *information sharing*, *long term relationship*, *cooperation* dan *process integration* terhadap variabel dependen kinerja operasional outlet.

Populasi dalam penelitian berjumlah 171 outlet. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 120 pemilik outlet di Semarang. Model analisis menggunakan analisis linier berganda dan alat mengolah data menggunakan SPSS 16 *for windows*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Information Sharing* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kinerja operasional outlet. *Long Term Relationship* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja operasional outlet. Semakin baik *Long Term Relationship* antara counter handphone dengan distributor akan meningkatkan Kinerja operasional outlet. *Cooperation* berpengaruh positif tidak signifikan terhadap Kinerja operasional outlet. *Integration Process* berpengaruh positif dan terhadap Kinerja operasional outlet. Semakin baik *Integration Process* antara counter handphone dengan distributor dapat meningkatkan Kinerja operasional outlet.

Kata Kunci : *SCM, information sharing, long term relationship, cooperation dan process integration dan kinerja operasional outlet*

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur saya panjatkan atas kehadiran Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan syukur Alhamdulillah untuk anugrah tiada terkira telah diberikan kepada penulis selama ini sehingga dapat melalui proses studi yang sangat tidak mudah sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Supply Chain Management Terhadap Kinerja Operasional Outlet” (Studi Pada Counter Handphone yang terdaftar di PT. Multikom Indonesia Cabang Semarang)**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan program sarjana (S1) di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang.

Dalam penulisan skripsi, banyak sekali pihak yang memberi dukungan serta masukan kepada penulis. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Kedua orang tua tersayang (Mayor Inf. Ir. Susanto, M.Si dan Ir. Maria Ulfa), adikku tercinta (Atika Dwi Reysita) terimakasih atas segala arahan dan lantunan doa yang tidak henti-hentinya diberikan sehingga melancarkan studi dan skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Dr. Suharnomo, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
3. Drs. Budi Sudaryanto, MT. Selaku dosen pembimbing yang selalu meluangkan waktunya dan memberikan arahan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Drs. H. Mustafa kamal, MM selaku dosen wali yang telah memberikan banyak nasihat serta arahan selama menempuh studi di Universitas Diponegoro.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro yang telah membagi ilmu pengetahuan yang berguna bagi penulis, serta

seluruh staff dan karyawan Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.

6. Kawan-kawan Manajemen Operasional (Moses, Ardy, Bimo, Surya, Ken, Yurido, Raffi, Briliyan, Bibah, Agung, Aji, Rama, Sumangga, Intan, Indra) yang telah kompak dan bersama-sama serta menjadi kawan suka dan duka selama menjalani proses studi di Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro.
7. Seluruh karyawan D'Bims cafe tembalang, ungaran, dan kedung mundu yang telah memberikan banyak pelajaran dan pengalaman selama tiga tahun ini.
8. Hendry BG, Angga Lutfy, Yogo, Sandy, Dhagat, Favian, Deni, Adnan, Rian, Ilham Fahmi, Paulus, Roker, Farokhman, Pitol, Olon, Imam dan seluruh mahasiswa Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro semua angkatan.
9. Tim KKN II Desa Purwodadi Gista, Aqib, Dewi, Soko, Bertha, Putra, Ranny, Cesa, Dimas terimakasih atas dukungan dan pertemanannya sehingga banyak cerita yang memberikan motivasi kepada penulis guna terselesaikannya skripsi ini.
10. Lintang Anindya Murti yang telah memberikan semangat begitu tinggi dan dukungan yang begitu keras kepada penulis selama pembuatan skripsi sehingga memberikan banyak motivasi kepada penulis.
11. Kawan-kawan Diponegoro Scooter Semarang (DISCO) yang telah memberikan banyak arahan kepada penulis.
12. Kawan-kawan belajarku Sinar Hubtriyen dan Ricky yang paling berjasa dalam pembentukan skripsi ini, yang selalu siap membimbing, memberikan nasihat dan motivasi kepada penulis.
13. Ashari, Krisna, Edi, Arman, Decky, Jarot, Ricky, dll yang senantiasa menemani dan memberikan dukungan kepada penulis.
14. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu dan memperlancar penulis untuk dapat berpikir lebih baik sehingga terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun akan menyempurnakan penulisan skripsi ini dan memberikan manfaat bagi penulis, pembaca dan peneliti selanjutnya.

Semarang, 21 Maret 2016

Penulis

Ahmad Yudha Fitrianto

12010111140258

DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN KELULUSAN UJIAN.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	vi
MOTTO	v
ABSTRAK	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Balakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 Supply Chain Manajemen.....	10
2.1.2 Kinerja Operasional Outlet	14
2.1.3 Information Sharing (Pembagian informasi).....	16
2.1.4 Long Term Relationship (Hubungan Jangka Panjang).....	19
2.1.5 Cooperation (Kerjasama)	21
2.1.6 Process Integration (Integrasi Proses).....	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran	29
BAB III METODE PENELITIAN.....	30
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel.....	30
3.1.1 Variabel Penelitian	30
3.1.2 Definisi Operasional Variabel dan Indikatornya	30
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.3 Jenis dan Sumber Data	33

3.4 Metode Pengumpulan Data	34
3.5 Metode Analisis Data	35
3.5.1 Uji Validitas	35
3.5.2 Uji Reliabilitas	36
3.5.3 Uji Asumsi Klasik.....	37
3.5.4 Analisis Regresi Berganda.....	39
3.5.4 Uji Signifikan Parameter Individual (Uji Statistik t)	40
3.5.5 Uji Goodness of Fit.....	41
3.5.5.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)	41
3.5.5.2 Koefisien Determinasi (R ²).....	42
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	43
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	43
4.1.2 Profil Responden.....	45
4.2 Analisa Data	48
4.3 Uji Instrumen.....	54
4.3.1. Uji Validitas	54
4.3.2. Uji Reliabilitas	55
4.4 Uji Asumsi Klasik	56
4.4.1 Uji Normalitas	56
4.4.2 Uji Multikolinieritas	58
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	59
4.4.4 Analisis Regresi Linier Berganda	60
4.5 Pembahasan	65
BAB V PENUTUP.....	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran Penelitian	71
5.3 Keterbatasan Penelitian	71
5.4. Agenda Penelitian Mendatang.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4. 1 Pengelompokan Data Dompul Per Area di Semarang	45
Tabel 4. 2 Penyebaran kuesioner Setiap Kecamatan di Semarang	46
Tabel 4. 3 Ringkasan Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner	46
Tabel 4. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Outlet Berdiri	48
Tabel 4. 5 Deskripsi Variabel <i>Information Sharing</i>	49
Tabel 4. 6 Deskripsi Variabel <i>Long Term Relationship</i>	50
Tabel 4. 7 Deskripsi Variabel <i>Cooperation</i>	51
Tabel 4. 8 Deskripsi Variabel <i>Integration Process</i>	52
Tabel 4. 9 Deskripsi Variabel Kinerja Operasional Outlet.....	53
Tabel 4. 10 Hasil Pengujian Validitas.....	54
Tabel 4. 11 Hasil Pengujian Reliabilitas	56
Tabel 4. 12 Hasil Kolmogorov-Smirnov.....	57
Tabel 4. 13 Pengujian Multikolinieritas.....	58
Tabel 4. 14 Uji glesjer.....	60
Tabel 4. 15 Koefisien Regresi Linear.....	61
Tabel 4. 16 ANOVA ^b	64
Tabel 4. 17 Koefisien Determinasi.....	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Perkembangan jumlah outlet di Semarang	2
Gambar 2. 1 <i>Supply Chain Manajement</i>	11
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran	29
Gambar 4.1 Uji Normalitas data	57
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	59

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner penelitian dan Ijin penelitian	
Lampiran 2 Tabulasi data mentah	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dunia bisnis sekarang ini terus bersaing untuk menciptakan berbagai kebutuhan konsumen yang semakin tinggi, dan semakin cerdas dalam memilih kebutuhannya. Mulai dari kalangan menengah sampai kalangan atas selalu menuntut kualitas yang terbaik dan harga yang ekonomis. Perekonomian mengalami perubahan yang cukup signifikan, apalagi di negara yang sedang berkembang seperti di Indonesia, yang semakin hari mengalami peningkatan baik dibidang ekonomi maupun pembangunan (<http://inet.detik.com>).

Perkembangan pesat teknologi informasi, komunikasi, maupun proses pabrikan mengakibatkan pendeknya siklus hidup produk. Oleh karena itu setiap perusahaan akan berupaya semaksimal mungkin untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, pelayanan yang cepat, mudah, dan terus menciptakan berbagai inovasi-inovasi baru untuk tetap dapat unggul dan bertahan di pasar. Jika perusahaan menginginkan minimal bertahan pada persaingan bisnis, maka perusahaan harus mencapai keunggulan tersebut, dengan cara menghasilkan kinerja yang baik. Untuk mendapatkan kinerja yang baik, perusahaan dituntut memberikan perencanaan strategi yang tepat. Hal ini harus segera di realisasikan karena perkembangan teknologi yang semakin inovatif dan variatif membuat perkembangan perusahaan, retail maupun UKM semakin menurun. (<http://inet.detik.com>)

Kinerja yang menurun dialami *counter handphone* dan pulsa di Semarang. Hal ini dapat dilihat pertumbuhan *counter handphone* dan pulsa yang menunjukkan terjadinya penurunan yang signifikan. (lihat gambar 1.1)

Gambar 1.1

Perkembangan jumlah outlet di Semarang



Sumber : PT. Multikom Indonesia 2015

Berdasarkan *chart* diatas perlu mendapatkan perhatian khusus tentang terjadinya penurunan jumlah outlet di Semarang secara signifikan selama lima Tahun terakhir dari Tahun 2010-2014 dengan prosentase penurunan -61,28 % atau rata-rata penurunan setiap tahunnya sebesar 12,26%.

Hal tersebut merupakan dampak dari masalah-masalah yang sering dihadapi outlet, pada umumnya sama dengan permasalahan yang biasa terjadi pada *counter handphone* dan pulsa di Semarang lainnya, sehingga sulit untuk berkembang (Akmal, 2006 dan Triajie, 2006) diantaranya :

1. Kurangnya akses terhadap modal/keterbatasan modal

Sebagian besar modal yang digunakan pengusaha outlet berasal dari modal sendiri. Pengusaha tidak berani meminjam modal dari bank-bank karena mereka kurang mengerti dengan prosedurnya.

2. Kurangnya nilai tambah pada produk

Masih banyak outlet belum memiliki izin usaha yang didirikan.

3. Promosi penjualan produk

Pasar bagi outlet kecil menengah dengan modal yang terbatas menyulitkan bagi outlet kecil untuk bersaing dalam persaingan pasar.

4. Ketersediaan produk dari pasokan produk

Kelengkapan dan ketersediaan produk bagi outlet merupakan peran vital dalam usaha konter ponsel dan pulsa.

5. Peranan teknologi yang masih kurang dioptimalkan

Teknologi secara teknik maupun dibidang informasi memegang peran penting, keberanian untuk mengadopsi dan mengaplikasikan teknologi yang dikembangkan di dalam negeri masih kurang, hal ini disebabkan oleh kualitas tenaga kerja yang masih rendah karena tingkat pendidikan dan kesadaran untuk belajar masih kurang.

6. Tenaga kerja (sumber daya manusia)

Tenaga kerja memegang peranan penting dalam proses peningkatan produktivitas operasional, karena operasional pada hakekatnya juga merupakan manajemen manusia.

7. Kurangnya keahlian dalam mengelola outlet

Sebagian besar pendidikan dari pengelola outlet merupakan lulusan SMA, sehingga pola pikir masih sempit dan belum bisa berkembang mengikuti kemajuan teknologi dan permintaan pasar.

8. Ancaman pendatang baru

Pendatang baru pada suatu outlet membawa kapasitas baru, keinginan untuk merebut bagian pasar, serta seringkali juga sumberdaya yang besar. Akibatnya menyebabkan harga dapat menjadi turun dan biaya membengkak.

Diperlukan adanya peningkatan produktivitas dalam usaha pengelolaan pasokan produk. Menurut (Pearce dan Robinson dalam Mayasari, 2008) usaha membutuhkan strategi yang sesuai untuk dapat bertahan di pasar, dapat menghadapi persaingan, ancaman, dan peluang pasar.

Selain produktivitas dan efisiensi yang perlu ditingkatkan, outlet juga harus memahami dan mengetahui apa saja yang dibutuhkan oleh konsumen. Pujawan dan Mahendrawati (2010) menjelaskan bahwa pentingnya peran semua pihak mulai dari *supplier, manufacturer, distributor, retailer, dan customer* dalam menciptakan produk yang murah, berkualitas, dan cepat inilah yang kemudian melahirkan konsep baru yaitu *Supply Chain Management*. Menurut Heyzer dan Render (2005) perusahaan perlu mempertimbangkan permasalahan rantai pasokan untuk memastikan bahwa rantai pasokan mendukung strategi perusahaan. Jika fungsi manajemen operasi mendukung strategi perusahaan secara keseluruhan, maka rantai pasokan didesain untuk mendukung strategi manajemen operasi.

Fasilitas dan biaya-biaya yang diperlukan untuk memenuhi kebutuhan konsumen, dengan tujuan mencapai biaya minimum dan *service level* maksimum semuanya dipertimbangkan dalam *supply chain management*.

Pembagian informasi *Information sharing* merupakan elemen penting dalam *supply chain management*, karena dengan adanya *information sharing* yang transparan dan akurat dapat mempercepat proses rantai pasokan mulai dari *supplier* sampai ke pasar atau ketangan konsumen. *Information sharing* adalah intensitas dan kapasitas perusahaan dalam interaksinya untuk saling berbagi informasi kepada partner berkaitan dengan strategi-strategi bisnis bersama. *Information sharing* juga memungkinkan anggota rantai pasok untuk mendapatkan, menjaga, dan menyampaikan informasi yang dibutuhkan untuk memastikan pengambilan keputusan menjadi efektif, dan merupakan faktor yang mampu mempererat elemen-elemen kolaborasi secara keseluruhan oleh karena itu kemacetan industri dapat dikurangi dengan adanya *information sharing* (Simatupang & Sridharan dalam Yaqoub, 2012).

Hubungan jangka panjang (*Long term relationship*) bisa tercipta dengan adanya hubungan yang berkesinambungan antara semua pihak yang terlibat dalam *supply chain management*. Ganesan dalam Indriani (2006) mendefinisikan hubungan jangka panjang sebagai persepsi mengenai saling ketergantungan pembeli terhadap pemasok baik dalam konteks produk atau hubungan yang diharapkan akan membawa manfaat bagi pembeli dalam jangka panjang.

Dengan Kerjasama (*Cooperation*) yang baik dan saling menguntungkan hal tersebut dapat dilakukan. Indrajit dan Djokopranoto (2002) mengatakan, Kerjasama (*cooperation*) merupakan salah satu alternatif yang terbaik dalam melakukan manajemen *supply chain* yang optimal. Untuk mendapatkan kinerja yang baik melalui sebuah kerjasama, hubungan yang baik antara kedua belah pihak mutlak diperlukan, kualitas hubungan dapat diukur dengan mengadopsi dimensi-dimensi pengukuran yang digunakan oleh Johnson dalam Ariefin (2004) yaitu kepercayaan (*trust*) dan kejujuran (*fairness*) sebagai dimensi-dimensi penyusun kualitas suatu hubungan kerjasama.

Selanjutnya yang tidak kalah penting adalah proses yang sistematis (*Process Integration*) dari penggabungan keseluruhan semua kegiatan yang ada di manajemen rantai pasokan agar semua kegiatan berjalan dengan lancar. Integrasi dalam *supply chain* menunjukkan sebuah proses kerjasama yang kompleks antara perusahaan dengan pemasok dan pembeli yang mana bila dikelola akan dapat meningkatkan efisiensi dalam operasi perusahaan dan lebih jauh dapat meningkatkan profit perusahaan serta memberikan kepuasan bagi semua pihak (Cousineau et al dalam Setiawan dan Rahardian, 2005).

Hubungan antara pemasok dengan produsen harus sehat dan tetap dipelihara, karena tingkat ketergantungan perusahaan terhadap pemasok (*supplier*) sangat tinggi dan bersifat jangka panjang, karena baik perusahaan besar maupun perusahaan kecil selalu melakukan kegiatan logistik. Untuk itu dibutuhkan *supply chain* yang terintegrasi dengan benar sehingga dapat meningkatkan keunggulan kompetitif terhadap produk yang dihasilkan.

Dengan demikian, penelitian ini menganalisis lebih lanjut mengenai **“Pengaruh *Supply Chain Management* Terhadap Kinerja Operasional Outlet” (Studi Pada *Counter Handphone* yang terdaftar di PT. Multikom Indonesia Cabang Semarang)**

1.2 Rumusan Masalah

Saat ini persaingan dalam penjualan *handphone* sangat ketat, karena semakin hari semakin banyak bermunculan jenis dan merek *handphone* dengan berbagai macam variasi dan inovasi produk. Daya saing outlet pada produk yang ditawarkan dirasa masih sangat kurang pada *counter handphone* dan pulsa di Semarang sehingga pemilik outlet harus memahami dan mengetahui apa saja yang dibutuhkan oleh konsumen, maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu perusahaan harus bisa mengoptimalkan kinerja operasional outlet untuk meningkatkan daya saing pasar.

Dengan demikian pertanyaan penelitian pada penelitian ini adalah :

1. Apakah pengaruh *information sharing* (pembagian informasi) terhadap kinerja operasional outlet
2. Apakah pengaruh *long term relationship* (hubungan jangka panjang) terhadap kinerja operasional outlet
3. Apakah pengaruh *cooperation* (kerjasama) terhadap kinerja operasional outlet
4. Apakah pengaruh *process terintegration* (integrasi proses) terhadap kinerja operasional outlet

1.3 Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1.3.1 Tujuan penelitian

1. Menganalisis pengaruh *information sharing* (pembagian informasi) terhadap kinerja operasional outlet.
2. Menganalisis pengaruh *long term relationship* (hubungan jangka panjang) terhadap kinerja operasional outlet.
3. Menganalisis pengaruh *Cooperation* (kerjasama) terhadap kinerja operasional outlet.
4. Menganalisis pengaruh *process integration* (integrasi proses) terhadap kinerja operasional outlet.

1.3.2 Kegunaan Penelitian

Dari penelitian ini manfaat yang dapat diperoleh antara lain :

1. Bagi perusahaan

Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menjadi sumber referensi mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja operasional *counter handphone* dan pulsa di Semarang.

2. Bagi akademik

Diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengetahui lebih banyak tentang kinerja operasional outlet.

1.4 Sistematika Penulisan

1.4.1 BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

1.4.2 BAB II TELAAH PUSTAKA

Dalam bab ini diuraikan tentang landasan teori yang mendukung penelitian ini, merupakan penjabaran dari konsep *supply chain management*, *information sharing* (pembagian informasi), *long term relationship* (hubungan jangka panjang), *cooperation* (kerjasama), *process integration* (integrasi proses) dan kinerja operasional outlet, hipotesis yang didapat dari landasan-landasan teori tersebut, penelitian terdahulu dan kerangka pemikiran teoritis.

1.4.3 BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi variabel penelitian dan definisi operasional variabel, populasi dan sampel yang menjadi obyek penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

1.4.4 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi obyek penelitian, analisis data dan interpretasi hasil dan pembahasan.

1.4.5 BAB V PENUTUP

Bab ini menguraikan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran.