

## BAB V

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 5.1. Hasil Analisa Pengolahan model dengan SEM-AMOS

##### 5.1.1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Pengujian dengan validitas dan reliabilitas didalam kuisisioner ini dilakukan dengan menggunakan SPSS. Kriteria keputusan dari dari pengujian ini adalah apabila nilai *corrected items – total correlation* lebih besar dari nilai r tabel, maka indikator dikatakan layak dan sebaliknya (Ghazali., 2005:47). Dan uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur konsistensi pertanyaan didalam kuisisioner penelitian dengan melihat nilai rata-rata *Croncbach's Alpha* > 0.6, maka item pertanyaan dinyatakan reliabel. Hasil pengolahan yang diperoleh pada penelitian ini adalah pada uji validitas dengan melihat r-tabel dari 320 responden yang diambil diperoleh nilai r-tabel sebesar 0.109 (perhitungan dengan excel) dan diperoleh semua nilai item pertanyaan > 0.109 maka dinyatakan semua pertanyaan kuisisioner layak untuk dipergunakan, Dan untuk *Croncbach's Alpha* dengan SPSS diperoleh nilai sebesar 0.875, dimana nilai ini > 0.60 sehingga dinyatakan reliabel.

##### 5.1.2. Hasil Tanggapan Responden

Hasil tanggapan responden dengan menggunakan metode *linkert* adalah sebagai berikut:

1. Jumlah indek rata-rata yang diperoleh untuk indikator pada *information sharing* adalah sebesar 66.83%, sehingga berdasarkan dari tabel presentasi nilai bahwa nilai yang diperoleh dari pengolahan ini sudah memenuhi kriteria baik.
2. Nilai rata-rata pada indikator *information quality* adalah sebesar 70.69%, dimana nilai ini berdasarkan pada tabel presetasi nilai sudah termasuk kedalam kriteria baik.
3. Nilai rata-rata pada indikator *information technology* adalah sebesar 72.11%, dimana nilai ini berdasarkan pada nilai presentasi nilai sudah termasuk kedalam kriteria baik.

4. Nilai rata-rata pada indikator implementasi *supply chain management* adalah sebesar 72.53%. Nilai ini berdasarkan dari tabel presentasi nilai adalah sudah masuk kedalam kriteria baik.
5. Nilai rata-rata pada indikator produktivitas adalah sebesar 71.38%. Nilai ini berdasarkan presentasi nilai dapat diartikan sudah masuk kedalam kriteria baik.
6. Nilai rata-rata pada indikator kepuasan pelanggan adalah sebesar 76.56% dapat diartikan sudah memenuhi kriteria baik berdasarkan pada tabel presentasi nilai.

#### 5.1.3. Hasil Analisa model awal dengan AMOS

Hasil yang diperoleh dengan menggunakan SEM AMOS terhadap model dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 5. 1 Kriteria Goodness of Fit

Kriteria Goodness of Fit	Cut of Value	Hasil	Keterangan
Chi Square (df = 95)	119	457	Kurang baik
Cmin/df	≤ 2,00	4.81	Kurang baik
Probability	≥ 0,05	,000	Kurang baik
GFI	≥ 0,90	,844	Kurang baik
AGFI	≥ 0,90	,777	Kurang baik
RMSEA	≤ 0,08	,109	Kurang baik
TLI	≥ 0,90	,781	Kurang baik

Dari hasil pengujian tabel diatas dapat disimpulkan bahwa semua variabel didalam model tersebut tidak memperoleh nilai *Goodness of Fit*, dimana terdapatnya perbedaan nilai yang cukup signifikan dari *cut off value* yang diharapkan. Sehingga untuk mendapatkan model yang *Goodness of Fit* perlu dilakukannya modifikasi model dengan melakukan sebagai berikut:

1. Kriteria *Skeweness* dan *Kurtosis*.

Terdapatnya nilai ratio yang keluar dari range *Skeweness* sehingga dinyatakan data secara univariate berdistribusi tidak normal terdapat pada KP4, PR2, IQ4 dan IT4.

## 2. Evaluasi *Outlier*

Pada pengujian outlier terdapat data yang perlu dibuang yaitu pada no 85, 167, 97 dan seterusnya sampai kebawah pada no 129 dan no 248, sehingga jumlah data yang dibuang adalah sebanyak 72 data *outlier*.

## 3. *Modification indices*

Dari data yang diperoleh pada data pengolahan *outlier* maka dilakukan pengolahan dengan *modification indices* yaitu dengan membuat korelasi pada residual kovarian antar indikator:

Tabel 5. 2 Tabel Korelasi Indikator

			M.I.	Par Change
e15	<-->	e16	25.001	.089
e15	<-->	e18	5.149	.029
e14	<-->	e16	8.485	-.041
e11	<-->	e14	5.770	-.033
e11	<-->	e12	17.624	.059
e9	<-->	e10	37.671	.111
e8	<-->	e20	5.902	.052
e6	<-->	e8	25.927	.085
e6	<-->	e7	9.075	.045
e3	<-->	e12	9.459	.042
e3	<-->	e6	38.156	-.096

Dari hasil *modification indices* model masih belum fit berdasarkan dari nilai *Chi-Square* dan *Probability* dengan nilai sebesar 214.105 dan .000, tetapi dilihat dari hasil GFI (0.919), TLI (0.918) dan RMSEA (0.080) dimana nilai tersebut >0.90 untuk GFI dan TLI dan 0.05 – 0.08 untuk RMSEA. Dari nilai tersebut dapat diambil hipotesa sebagai berikut:

### a. Pengujian Hipotesa 1

Berdasarkan pada parameter estimasi 2 menunjukkan nilai *Critical Ratio* (*CR*) sebesar -2.419 dengan probabilitas sebesar .016. Nilai probabilitas hitung <0.05 maka dapat disimpulkan bahwa *information sharing* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap implementasi *supply chain management*. Dapat diartikan bahwa dalam hal ini hipotesis ini dapat diterima.

b. Pengujian Hipotesa 2

Berdasarkan pada parameter estimasi untuk pengujian hipotesis ke 2 menunjukkan nilai *Critical Ratio (CR)* sebesar .126 dengan probabilitas sebesar .900. Nilai probabilitas hitung lebih dari  $>0.05$  maka dapat disimpulkan bahwa *information quality* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap implementasi *supply chain management*, dengan demikian hipotesis ini ditolak.

c. Pengujian Hipotesa 3

Berdasarkan pada parameter estimasi untuk pengujian hipotesis ke 3 menunjukkan nilai *Critical Ratio (CR)* sebesar 5.986 dengan probabilitas sebesar \*.\*\*\* maka dapat disimpulkan bahwa Implementasi *Supply Chain Management* berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas, dengan artian semakin baik implementasi *supply chain management* maka semakin baik tingkat produktivitas dengan demikian hipotesis ini diterima karena sesuai dengan hipotesis teoritis. Produktivitas meningkat dengan implementasi *supply chain management* yang baik sebesar 10% dari jumlah input produksi sebesar 150K, proses produksi dapat meningkatkan outputnya dari 128K menjadi 143K perbulan untuk model yang diamati. Dikarena tidak terjadinya waktu menunggu di line produksi dan delay material dari *warehouse*.

d. Pengujian Hipotesa 4

Berdasarkan pada parameter estimasi untuk pengujian hipotesis ke 4 menunjukkan nilai *Critical Ratio (CR)* sebesar 6.175 dengan probabilitas sebesar \*.\*\*\* maka dapat disimpulkan bahwa *produktivitas* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dapat di artikan semakin tinggi baik tingkat produktivitas maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan maka hipotesis ini diterima karena sesuai dengan hipotesis teoritis

e. Pengujian Hipotesa 5

Berdasarkan pada parameter estimasi untuk pengujian hipotesis ke 5 menunjukkan nilai *Critical Ratio (CR)* sebesar -1.610 dengan probabilitas

sebesar .107 Nilai probabilitas hitung  $>0.05$  maka dapat disimpulkan bahwa *information sharing* tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan maka hipotesis ini ditolak.

f. Pengujian Hipotesa 6

Berdasarkan pada parameter estimasi untuk pengujian hipotesis ke 6 menunjukkan nilai *Critical Ratio* (CR) sebesar -2.810 dengan probabilitas sebesar .005. Maka dapat disimpulkan bahwa *implementasi supply chain management* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan demikian hipotesis ini masih dapat digunakan atau diterima

g. Pengujian Hipotesa 7

Berdasarkan pada parameter estimasi untuk pengujian hipotesis ke 7 menunjukkan nilai *Critical Ratio* (CR) sebesar 6.541 dengan probabilitas sebesar \*.\*.\*. Maka dapat disimpulkan bahwa *information quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *produktivitas*, dengan artian semakin baik tingkat informasi quality yang diberikan maka semakin tinggi tingkat produktivitas, dengan demikian hipotesis ini diterima karena sesuai dengan hipotesis teoritis.

h. Pengujian Hipotesa 8

Berdasarkan pada parameter estimasi untuk pengujian hipotesis 8 menunjukkan nilai *Critical Ratio* (CR) sebesar 2.691 dengan  $p = .007$ . Nilai probabilitas  $< 0.05$  maka dapat disimpulkan bahwa *information technology* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *information sharing* maka hipotesis 8 bisa diterima.

i. Pengujian Hipotesa 9

Berdasarkan pada parameter estimasi 9 menunjukkan nilai *Critical Ratio* (CR) sebesar 7.779 dan  $p = *.*.*$ . Nilai probabilitas  $< 0.05$  maka disimpulkan bahwa *information technology* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *information quality* maka hipotesa. Dapat diartikan semakin tinggi *information technology* maka semakin baik *information*

*quality* dalam hal ini hipotesis ini diterima karena sesuai dengan hipotesis teoritis.

j. Pengujian Hipotesa 10

Berdasarkan pada parameter estimasi untuk pengujian hipotesis ke 10 menunjukkan nilai *Critical Ratio (CR)* sebesar 3.575 dengan probabilitas sebesar \*.\*.\*.\*. Nilai probabilitas hitung  $< 0.05$  maka dapat disimpulkan bahwa *Information technology* berpengaruh positif dan signifikan terhadap implementasi *supply chain management*, dengan artian semakin baik *information technology* yang diterapkan maka semakin baik implementasi *supply chain mangement* dengan demikian hipotesis ini diterima karena sesuai dengan hipotesa teoritis.

4. Analisa Pengaruh Langsung dan tidak Langsung

4.1. Pengaruh Langsung (*Direct Effect*)

- a. Pengaruh langsung positif yang kuat pada *information technology* terhadap *information quality* sebesar .496, tertera pada tabel 4.32
- b. Pengaruh langsung positif pada *information technology* terhadap *information sharing* sebesar .182, tertera pada tabel 4.32
- c. Pengaruh langsung positif pada *information technology* terhadap implementasi *Supply chain management* sebesar .237 Tertera pada tabel 4.32
- d. Pengaruh langsung *Information sharing* terhadap kepuasan pelanggan sebesar 0.019. Diartikan Pengaruh *information sharing* terhadap kepuasan pelanggan sangat kecil, tertera pada tabel 4.32
- e. Pengaruh *information quality* terhadap produktivitas sebesar .295, tertera pada tabel 4.32
- f. Pengaruh SCM terhadap kepuasan pelanggan sangat lemah sebesar -.021, tertera pada tabel 4.32
- g. Pengaruh IT, SCM, PR terhadap kepuasan pelanggan sangat kuat tertera pada tabel 4.32.
- h. Pengaruh IT, IQ, SCM, PR terhadap kepuasan pelanggan sangat kuat hal ini tertera pada tabel 4.32

- i. Pengaruh IT, IS, SCM, PR terhadap kepuasan pelanggan tidak cukup kuat.
- j. Pengaruh langsung terbesar terdapat pada implementasi supply chain management terhadap produktivitas sebesar .545

#### 4.2. Pengaruh Langsung (*InDirect Effect*)

- a. Pengaruh tidak langsung positif *information technology* terhadap implementasi SCM melalui *information sharing* sebesar .138
- b. Pengaruh tidak langsung *information technology* terhadap produktivitas sebesar .351 melalui implementasi SCM
- c. Pengaruh tidak langsung *information technology* terhadap implementasi SCM melalui *information quality* sebesar .137 tertera pada tabel 4.34
- d. Pengaruh tidak langsung *information sharing* terhadap produktivitas melalui implementasi SCM sebesar .002, sangat kecil dan tidak signifikan
- e. Pengaruh tidak langsung *information quality* terhadap produktivitas melalui implementasi SCM sebesar .151
- f. Pengaruh tidak langsung implementasi SCM terhadap kepuasan pelanggan melalui produktivitas sebesar .242
- g. Pengaruh tidak langsung IS, SCM, PR terhadap kepuasan pelanggan sebesar .002 nilainya sangat kecil dan tidak signifikan
- h. Pengaruh IQ, SCM, PR terhadap kepuasan pelanggan sebesar .193

#### 5.2. Analisa hasil hipotesa *information sharing*

Dari hasil hipotesa yang diperoleh *information sharing* tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap implementasi *supply chain management* sehingga perlu didapatkan indikator yang mempengaruhi *information sharing* dan dampak terhadap perusahaan, serta usulan agar peningkatan produktivitas perusahaan dapat meningkat. Indikator *information sharing* yang mempengaruhi yaitu:

- a. Pendistribusian perencanaan produksi masih berupa lembaran kertas sehingga sulit untuk dimengerti dan selalu menimbulkan pertanyaan yang berulang-ulang oleh operator produksi, hal ini dapat dilihat pada hasil kuisioner responden yang memperoleh nilai jawabanya sebesar 64.88%

- b. Informasi yang diberikan masih tidak terdistribusi dengan cepat ke departemen yang bersangkutan sehingga terjadinya waktu menunggu di line produksi, hal ini dapat dilihat pada hasil kuisioner responden yang memperoleh nilai jawabanya sebesar 64.69%
- c. Informasi yang diterima tidak bisa dijadikan acuan oleh leader untuk mengambil keputusan secara langsung, hal ini dapat dilihat pada hasil kuisioner responden yang memperoleh nilai jawabanya sebesar 67.63%

Sehingga dampak yang dihadapi oleh perusahaan jika *information sharing* tidak dilakukan dengan benar di perusahaan adalah

- a. Terjadinya proses menunggu operator di line produksi sehingga kinerja operator menjadi tidak produktif
- b. Besarnya biaya oprasional produksi karena operator sering bekerja lembur
- c. Denda dari customer atas keterlambatan pengiriman produk
- d. Berkurangnya kepercayaan customer terhadap perusahaan

Dari dampak diatas pentingnya perusahaan untuk mendapatkan pemecahaan masalah agar *information sharing* dapat berjalan dengan baik diperusahaan. Sehingga usulan yang diberikan, yaitu:

- a. Perusahaan harus terbuka dan menerima masukan dari karyawan yang behubungan dengan peningkatan informasi di perusahaan.
- b. Semua bagian produksi yang bertanggung jawab harus mendapatkan akses untuk menerima informasi yang di distribusikan seperti email atau software perusahaan.
- c. Semua informasi yang berhubungan dengan operasional perusahaan harus di record atau catat melalui email atau terupdate disistem perusahaan.
- d. Semua operator atau leader yang berhubungan dengan sistem perusahaan agar ditraining atau dilakukan pelatihan untuk selalu meningkatkan kemampuannya.
- e. Lakukan pengarahan singkat atau diskusi disetiap pertukaran shift kerja. Agar masalah yang masih belum terselesaikan dapat segera didapatkan solusinya dan di selesaikan sebelum pekerjaan dimulai.
- f. Menambahkan di SOP (*standard operation procedure*) list untuk siapa yang diberikan autorisasi untuk dapat mengakses dan memutuskan setiap pekerjaan.



### 5.3. Analisa Kepuasan Pelanggan menurut Garvin

Analisa pada indikator kepuasan pelanggan dapat diambil kesimpulan berdasarkan pada metode Garvin (*darwin eight dimension*) berdasarkan pada beberapa indikator dimensi dari 5 pertanyaan yang di ajukan ke responden, seperti dibawah ini:

1. Reliability (kehandalan), hasil dari kualitas *printing* paper yang bagus dan rapi sesuai dengan standar dari permintaan konsumen, sehingga kualitasnya dijamin oleh perusahaan yang terdapat pada KP2 (78.25%). Serta perbedaan biaya atau harga yang diberikan kepada konsumen terdapat pada KP5 (73.31%)
2. Conformance (kesesuaian), Hasil dari produk yang diproduksi sesuai dengan kinerja dan kualitas dengan standar yang diharapkan oleh pelanggan, terdapat pada KP3 (75.94%)
3. Serviceability (layanan), Perusahaan menjamin kepastian ketepatan waktu pengiriman produk sampai ketangan konsumen, terdapat pada indikator KP4 dan melakukan pemeriksaan kualitas setiap akan melakukan pengiriman ke konsumen sebagai jaminan produk dikirim dalam keadaan baik, terdapat pada KP1 (81.06%)

Berdasarkan dari dimensi pada metode ini, terdapat 3 dimensi yang diberikan dalam kepuan pelanggan yaitu *Reliability*, *Conformance* dan *Serviceability*. Sehingga dari delapan dimensi kualitas produk dalam kepuasan pelanggan telah memenuhi 3 dimensi dalam indikator kepuasan pelanggan.