

**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP
KEUNGGULAN KOMPETITIF RANTAI PASOKAN DAN
DAMPAKNYA TERHADAP HUBUNGAN PEMASOK DAN
PELANGGAN (Studi Empiris Pada Sektor UKM di Yogyakarta)**

JURNAL



Ditulis oleh :

Nama : Ade gunawan
Nomor Mahasiswa : 13311544
Jurusan : Manajemen
Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2018

ABSTRAK

Penelitian ini untuk menganalisis dan memperoleh bukti empiris pengaruh teknologi informasi terhadap efektifitas operasional, keunggulan kompetitif, dan efektifitas logistik, untuk menganalisis dan memperoleh bukti empiris pengaruh efektifitas operasional dan efektifitas logistik berpengaruh terhadap keunggulan kompetitif dan untuk menganalisis dan memperoleh bukti empiris pengaruh keunggulan kompetitif berpengaruh terhadap hubungan pemasok dan hubungan pelanggan

Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *random sampling*, yaitu mengambil sampel secara acak dari populasi yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini menggunakan 240 perusahaan manufaktur di Indonesia. Penelitian ini menggunakan analisis SEM.

Hasil penelitian membuktikan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif terhadap efektifitas operasional, teknologi informasi berpengaruh positif terhadap keunggulan kompetitif rantai pasok, teknologi informasi berpengaruh positif terhadap efektifitas logistik, efektifitas operasional berpengaruh positif terhadap keunggulan kompetitif rantai pasok, efektifitas logistik berpengaruh positif terhadap keunggulan kompetitif rantai pasok, keunggulan kompetitif rantai pasok berpengaruh positif terhadap hubungan pemasok/pemasok dan keunggulan kompetitif rantai pasok berpengaruh positif terhadap hubungan pelanggan.

Kata kunci : Teknologi Informasi, Efektifitas Operasional, Keunggulan Kompetitif, Efektifitas Logistik, Hubungan Pemasok dan Hubungan Pelanggan

Latar Belakang dan Masalah

Dukungan teknologi informasi memungkinkan manajemen dapat mengambil keputusan bisnis secara cepat dan tepat. Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang termasuk didalamnya adalah *electronic data interchange* (EDI), dan internet menjadi perangkat penting dalam menangani kompleksnya hubungan antara *supplier* hingga pembeli. Kompleksitas pengelolaan *supply chain* memaksa perusahaan menggunakan sistem komunikasi secara *online*. Mengingat peran penting dari informasi dalam mendukung kinerja rantai pasok maka manajer harus memahami bagaimana informasi dikumpulkan dan dianalisis (Turban & Volonino, 2010).

Levi *et al.* (2004) mengartikan teknologi informasi (TI) sebagai alat-alat, baik berupa perangkat keras maupun perangkat lunak, yang digunakan untuk mengetahui keberadaan informasi dan menganalisis informasi tersebut untuk mengambil keputusan yang terbaik bagi rantai pasok. Chopra dan Meindl (2007) mengistilahkan TI sebagai mata dan telinga, bahkan sebagian dari otak, dari manajemen dalam sebuah rantai pasok yang menangkap dan menganalisis informasi yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan. Levi *et al.* (2004) mengatakan bahwa tujuan penerapan TI dalam manajemen rantai pasok adalah (a) mengumpulkan informasi mengenai sebuah produk mulai dari produksi sampai pengiriman dan pembelian dan menyediakan pola pandang bagi semua pihak dalam rantai pasok, (b) menyediakan akses bagi seluruh data dan informasi yang ada di dalam sistem melalui satu titik kontak (*single-point-of contact*). Tujuannya adalah semua informasi yang tersedia baik yang untuk pelanggan atau untuk

kebutuhan internal harus dapat diakses dalam satu langkah dan tetap sama terlepas dari cara untuk mengakses data tersebut baik melalui telepon, faks, atau internet, atau siapapun yang membutuhkan data tersebut, (c) menganalisis, merencanakan dan membuat *tradeoff* berdasarkan informasi dari seluruh komponen dalam sebuah rantai pasok, dan (d) kolaborasi dengan *partner* untuk mengatasi ketidakpastian, antara lain melalui pembagian informasi untuk mencapai kinerja terbaik.

Turban dan Volonino (2010) mengungkapkan bahwa implementasi pengelolaan *supply chain* tidak dapat dipisahkan dari perkembangan teknologi informasi (TI). Bahkan kalau dilihat dari sejarahnya, justru kemajuan TI inilah yang melahirkan prinsip-prinsip dasar manajemen rantai pasokan (*supply chain management*). Hal ini terjadi karena pengintegrasian berbagai proses dan entitas bisnis di dalam manajemen rantai pasokan adalah dilakukannya penggunaan bersama-sama terhadap informasi yang dimiliki dan dihasilkan oleh berbagai pihak dalam suatu sistem rantai pasokan. Selanjutnya, (Pujawan & Erawan, 2010) menjelaskan peranan TI di dalam manajemen rantai pasokan dapat dilihat dari dua perspektif besar, yaitu perspektif teknis dan perspektif manajerial. Kedua perspektif ini bersama-sama mendorong pada perbaikan kinerja dan pengambilan keputusan.

Beberapa penelitian menemukan bahwa teknologi informasi merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja SCM. Penelitian (Zhou & Benton, 2007) menunjukkan bahwa teknologi informasi yang mendukung pertukaran informasi dapat meningkatkan kinerja rantai pasokan. Praktik rantai pasokan dan pertukaran

informasi yang efektif merupakan sumber dari perbaikan kinerja rantai pasokan. Selanjutnya, Wu *et al.* (2014) menyarankan dalam pengembangan rantai pasok, teknologi informasi (TI) merupakan salah satu fasilitator utama keunggulan strategis rantai pasok. Penelitian Munizu (2017) membuktikan teknologi informasi berpengaruh terhadap kinerja rantai pasokan.

Penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian Tripathy *et.al* (2014). Penelitian Tripathy *et.al* (2014) meneliti mengenai identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan kinerja rantai pasokan di UKM India. Hasil penelitian ini adalah teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap efektifitas operasional, teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap keunggulan kompetitif, teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap efektifitas logistik, efektifitas operasional berpengaruh signifikan terhadap keunggulan kompetitif, efektifitas logistik berpengaruh signifikan terhadap positif keunggulan kompetitif, keunggulan kompetitif berpengaruh signifikan terhadap positif hubungan pemasok, keunggulan kompetitif berpengaruh positif signifikan terhadap hubungan pelanggan

Berdasarkan uraian diatas, maka judul penelitian ini adalah **“PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP KEUNGGULAN KOMPETITIF RANTAI PASOKAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP HUBUNGAN PEMASOK DAN PELANGGAN (Studi Empiris Pada Sektor UKM di Yogyakarta)”**

Rumusan Masalah

1. Apakah teknologi informasi berpengaruh terhadap efektifitas operasional, keunggulan kompetitif, dan efektifitas logistik?
2. Apakah efektifitas operasional dan efektifitas logistik berpengaruh terhadap keunggulan kompetitif?
3. Apakah keunggulan kompetitif berpengaruh terhadap hubungan pemasok dan hubungan pelanggan?

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan memperoleh bukti empiris pengaruh teknologi informasi terhadap efektifitas operasional, keunggulan kompetitif, dan efektifitas logistik.
2. Untuk menganalisis dan memperoleh bukti empiris pengaruh efektifitas operasional dan efektifitas logistik berpengaruh terhadap keunggulan kompetitif
3. Untuk menganalisis dan memperoleh bukti empiris pengaruh keunggulan kompetitif berpengaruh terhadap hubungan pemasok dan hubungan pelanggan.

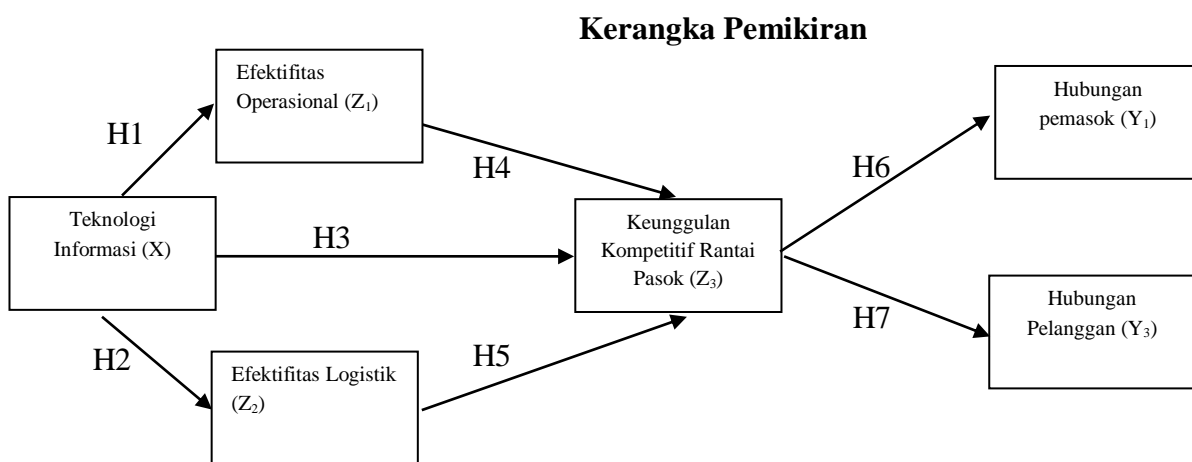
Penelitian TerdahuluPeneltiian Tripathy et.al (2014) meneliti mengenai identifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kesuksesan kinerja rantai pasokan di UKM India. Hasil penelitian ini adalah teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap efektifitas operasional, teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap keunggulan kompetitif, teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap efektifitas logistik, efektifitas operasional

berpengaruh signifikan terhadap keunggulan kompetitif, efektifitas logistik berpengaruh signifikan terhadap positif keunggulan kompetitif, keunggulan kompetitif berpengaruh signifikan terhadap positif hubungan pemasok, keunggulan kompetitif berpengaruh positif signifikan terhadap hubungan pelanggan.

Penelitian Munizu et.al (2017) menguji dan menganalisis pengaruh variabel kepercayaan terhadap kinerja rantai pasokan, pengaruh kepercayaan terhadap komitmen, pengaruh komitmen terhadap kinerja rantai pasokan, pengaruh teknologi informasi terhadap kinerja rantai pasokan, dan pengaruh variabel kepercayaan terhadap kinerja rantai pasokan melalui komitmen pada Industri Kecil dan Menengah (IKM) pengolah buah markisa di Makassar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dimana kuesioner menjadi alat pengumpul data utama. Data dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif, dan partial least square-path modeling (PLS-PM). Komputasi data menggunakan bantuan software SmartPLS 2.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja rantai pasokan. Kepercayaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap komitmen. Komitmen mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja rantai pasokan. Teknologi informasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja rantai pasokan. Variabel kepercayaan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja rantai pasokan melalui komitmen. Kepercayaan memberikan efek langsung yang lebih kecil pada kinerja rantai pasokan dibandingkan dengan efek tidak langsung, yang dimediasi oleh komitmen.

Kinerja rantai pasokan lebih dipengaruhi oleh teknologi informasi daripada kepercayaan dan komitmen. Hasil studi ini dapat berimplikasi pada pentingnya peranan manajemen untuk konsisten menjaga kepercayaan, komitmen dan pemanfaatan teknologi informasi dalam sistem rantai pasokan.

Kerangka Pemikiran



Hipotesis Penelitian

Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Efektifitas Operasional

Penerapan TI membantu UKM untuk tetap kompetitif di pasar global dan mencapai kinerja operasional. Dampak perusahaan yang mendukung adopsi TI adalah kepuasan pelanggan dan penghematan waktu dan biaya (Tripathy et.al, 2014). TI membantu perusahaan untuk tampil lebih baik dalam kinerja operasional dalam hal responsif terhadap pelanggan dan efisiensi biaya. (Ye dan Wang, 2013). Penelitian Tripathy et.al (2014) membuktikan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif terhadap efektifitas operasional. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis pertama penelitian ini adalah sebagai berikut :

H1 : teknologi informasi berpengaruh positif terhadap efektifitas operasional.

Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Keunggulan Kompetitif Rantai Pasok

Banyak peneliti telah menekankan dampak TI dalam kinerja SCM, dan telah menyebutkan bahwa keunggulan kompetitif SCM dapat diraih oleh mengadopsi IT (Kale et al., 2010). TI membantu memperbaiki kompetensi rantai pasokan tanpa mengubah praktik bisnis dan operasi manufaktur (Thakkar et al., 2008). Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) memainkan peran kunci dalam mentransformasikan UKM untuk meraih keunggulan kompetitif (Kushwaha, 2011). Penelitian Tripathy et.al (2014) membuktikan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif terhadap keunggulan kompetitif rantai pasok. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis kedua penelitian ini adalah sebagai berikut :

H2 : teknologi informasi berpengaruh positif terhadap keunggulan kompetitif rantai pasok.

Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Efektifitas Logistik

TI membantu berbagi informasi logistik maju dan mundur dengan pemasok . Integrasi TI dengan logistik membantu mencapai keunggulan kompetitif. Integrasi membantu mendapatkan informasi di setiap tahap rantai pasokan dan karenanya mengoptimalkan biaya logistik atau biaya transportasi. Integritas logistik tingkat tinggi dengan pemasok dan pelanggan mengarah pada kinerja bisnis yang superior (Tripathy et.al, 2014). Penelitian Tripathy et.al (2014) membuktikan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif terhadap efektifitas logistik. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis ketiga penelitian ini adalah sebagai berikut :

H3 : teknologi informasi berpengaruh positif terhadap efektifitas logistik

Pengaruh Efektifitas Operasional Terhadap Keunggulan Kompetitif Rantai Pasok

Peningkatan koordinasi dengan pelanggan dapat dicapai melalui pembentukan kemitraan yang erat dengan pelanggan. Misalnya, pesanan pelanggan potensial dapat dinegosiasikan dan dijelaskan secara bersama-sama (Wu et al., 2004). Hasil penelitian Koh et.al (2007) yang menemukan hasil bahwa praktek SCM berpengaruh positif signifikan terhadap Kinerja SCM melalui kinerja operasional sebagai variabel moderasi. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis keempat penelitian ini adalah sebagai berikut :

H4 : efektifitas operasional berpengaruh positif terhadap keunggulan kompetitif rantai pasok

Pengaruh Efektifitas Logistik Terhadap Keunggulan Kompetitif Rantai Pasok

Efektivitas logistik dapat memberikan manfaat dalam hal kepuasan pelanggan, pengurangan biaya, laba operasi dan pertumbuhan penjualan. Ini menghasilkan keunggulan kompetitif dari organisasi. Integrasi logistik UKM dengan pemasok memiliki dampak yang tinggi terhadap kinerja bisnis (Tripathy et.al, 2014). Penelitian Tripathy et.al (2014) membuktikan bahwa efektifitas logistik berpengaruh terhadap positif keunggulan kompetitif rantai pasok. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis kelima penelitian ini adalah sebagai berikut :

H5 : efektifitas logistik berpengaruh terhadap positif keunggulan kompetitif rantai pasok

Pengaruh Keunggulan Kompetitif Rantai Pasok Terhadap Hubungan pemasok

Hubungan strategis dengan pemasok dapat menjadi parameter kunci untuk mencapai keunggulan kompetitif suatu perusahaan. Hubungan yang baik dengan pemasok akan meningkatkan kinerja perusahaan di seluruh rantai pasokan. Berbagi informasi dan teknologi dengan pemasok memberikan kelincahan rantai pasokan ke perusahaan (Tripathy et.al, 2014). Penelitian Tripathy et.al (2014) membuktikan bahwa keunggulan kompetitif rantai pasok berpengaruh terhadap positif hubungan pemasok. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis keenam penelitian ini adalah sebagai berikut :

H6 : keunggulan kompetitif rantai pasok berpengaruh terhadap positif hubungan pemasok

Pengaruh Keunggulan Kompetitif Rantai Pasok Terhadap Hubungan Pelanggan

Manajemen hubungan pelanggan memiliki dampak positif terhadap SCM, dan kekuatannya membantu meningkatkan kualitas produk dan memuaskan pelanggan perusahaan manufaktur (Agus dan Hassan, 2012). Penelitian Tripathy et.al (2014) membuktikan bahwa keunggulan kompetitif rantai pasok berpengaruh positif terhadap hubungan pelanggan. Berdasarkan uraian diatas, maka hipotesis ketujuh penelitian ini adalah sebagai berikut :

H7 : keunggulan kompetitif rantai pasok berpengaruh positif terhadap hubungan pelanggan

Metode Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian (Arikunto, 2010). Dalam penelitian ini populasinya adalah UKM di Yogyakarta. Menurut Hair dkk (2010) besarnya sampel bila terlalu besar akan menyulitkan untuk mendapat model yang cocok, dan disarankan ukuran sampel yang sesuai antara 100-200 responden agar dapat digunakan estimasi interpretasi dengan *Structural Equation Model (SEM)*. Untuk itu jumlah sampel akan ditentukan berdasarkan hasil perhitungan sampel minimum. Jumlah sampel minimal dalam penelitian ini adalah 100 responden. Untuk menghindari kuesioner yang tidak kembali dan tidak diisi maka dalam penelitian ini mengambil sampel 200 responden.

Analisis *Structural Equation Model (SEM)*

Model penelitian akan dianalisa dengan menggunakan *Structural Equation Model (SEM)*, dengan menggunakan bantuan software AMOS. SEM adalah teknik analisis yang memungkinkan hubungan-hubungan yang kompleks dan rumit secara simultan. Dalam pengertian yang sederhana, SEM menyediakan teknik estimasi yang memadai dan paling efisien untuk serangkaian persamaan *multiple regression* dan terpisah dan diestimasi secara simultan (Ghozali, 2011).

Analisis Data

Uji Kebaikan Model (*Goodness of Fit*)

Tabel *Goodness of Fit Index Model Awal*

<i>Goodness of Fit Index</i>	Hasil	<i>Cut Off Value</i>	<i>Kriteria</i>
Likelihood Chi Square	399,524	Diharapkan kecil	Baik
Probability	0,469	$\geq 0,05$	Baik

RMSEA	0,004	$\leq 0,08$	Baik
GFI	0,884	$\geq 0,9$	Mendekati Baik
AGFI	0,985	$\geq 0,9$	Baik
TLI	0,999	$\geq 0,90$	Baik
CFI	0,999	$\geq 0,90$	Baik

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2018

Hasil *goodness of fit* sebagian besar dinyatakan baik kecuali AGFI yang nilainya hampir mendekati nilai yang ditentukan atau dapat disebut dalam kondisi *marginal*. Dengan demikian model penelitian ini telah dapat dinyatakan memenuhi kesesuaian model (*goodness of fit*).

Hasil Pengujian Hipotesis

Hasil Estimasi Model Penelitian

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
EO <--- TI	,724	,112	6,467	***	
KKRP <--- TI	,412	,169	2,435	,015	
EL <--- TI	,987	,138	7,174	***	
KKRP <--- EO	,171	,084	2,048	,041	
KKRP <--- EL	,292	,128	2,281	,023	
HP <--- KKR	,392	,109	3,581	***	
HK <--- KKR	,390	,104	3,757	***	

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2017

Hasil analisis SEM di atas, maka hasil pengujian hipotesis adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Efektifitas Operasional.

Hipotesis alternatif pertama bahwa “Teknologi informasi berpengaruh positif terhadap efektifitas operasional.” Hasil koefisien jalur Teknologi informasi terhadap efektifitas operasional adalah sebesar 0,724 dengan nilai p-value (0,000

$< 0,05$). Hal ini berarti Teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap efektifitas operasional. Dengan demikian hipotesis pertama dalam penelitian ini **dapat didukung**.

2. Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Keunggulan Kompetitif Rantai Pasok.

Hipotesis alternatif kedua bahwa “teknologi informasi berpengaruh positif terhadap keunggulan kompetitif rantai pasok.” Hasil koefisien jalur teknologi informasi terhadap keunggulan kompetitif rantai pasok adalah sebesar 0,412 dengan nilai p-value ($0,015 < 0,05$). Hal ini berarti teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap keunggulan kompetitif rantai pasok. Dengan demikian hipotesis kedua dalam penelitian ini **dapat didukung**.

3. Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Efektifitas Logistik

Hipotesis alternatif ketiga bahwa “teknologi informasi berpengaruh positif terhadap efektifitas logistik”. Hasil koefisien jalur teknologi informasi terhadap efektifitas logistik adalah sebesar 0,987 dengan nilai p-value ($0,000 < 0,05$). Hal ini berarti : teknologi informasi berpengaruh positif signifikan terhadap efektifitas logistik. Dengan demikian hipotesis ketiga dalam penelitian ini **dapat didukung**.

4. Pengaruh Efektifitas Operasional Terhadap Keunggulan Kompetitif Rantai Pasok

Hipotesis alternatif keempat bahwa “efektifitas operasional berpengaruh positif terhadap keunggulan kompetitif rantai pasok”. Hasil koefisien jalur efektifitas operasional terhadap keunggulan kompetitif rantai pasok adalah sebesar 0,171 dengan nilai p-value ($0,040 < 0,05$). Hal ini berarti efektifitas operasional

berpengaruh positif signifikan terhadap keunggulan kompetitif rantai pasok dengan demikian hipotesis keempat dalam penelitian ini **dapat didukung**.

5. Pengaruh Efektifitas Logistik Terhadap Keunggulan Kompetitif Rantai Pasok

Hipotesis alternatif kelima bahwa “efektifitas logistik berpengaruh terhadap positif keunggulan kompetitif rantai pasok”. Hasil koefisien jalur efektifitas logistik terhadap positif keunggulan kompetitif rantai pasok adalah sebesar 0,292 dengan nilai p-value ($0,023 < 0,05$). Hal ini berarti efektifitas logistik berpengaruh terhadap positif signifikan keunggulan kompetitif rantai pasok dengan demikian hipotesis kelima dalam penelitian ini **dapat didukung**.

6. Pengaruh Keunggulan Kompetitif Rantai Pasok Terhadap Hubungan pemasok

Hipotesis alternatif keenam bahwa “keunggulan kompetitif rantai pasok berpengaruh terhadap positif hubungan pemasok”. Hasil koefisien jalur keunggulan kompetitif rantai pasok terhadap positif hubungan pemasok adalah sebesar 0,392 dengan nilai p-value ($0,000 < 0,05$). Hal ini berarti keunggulan kompetitif rantai pasok berpengaruh terhadap positif hubungan pemasok/pemasok dengan demikian hipotesis keenam dalam penelitian ini **dapat didukung**.

7. Pengaruh Keunggulan Kompetitif Rantai Pasok Terhadap Hubungan Pelanggan

Hipotesis alternatif ketujuh bahwa “keunggulan kompetitif rantai pasok berpengaruh terhadap positif hubungan pelanggan”. Hasil koefisien jalur keunggulan kompetitif rantai pasok terhadap positif hubungan pelanggan adalah

sebesar 0,390 dengan nilai p-value ($0,000 < 0,05$). Hal ini berarti keunggulan kompetitif rantai pasok berpengaruh terhadap positif hubungan pelanggan dengan demikian hipotesis ketujuh dalam penelitian ini **dapat didukung**.

Kesimpulan

1. Hasil penelitian membuktikan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif terhadap efektifitas operasional. Hal ini berarti bahwa semakin baik teknologi informasi akan meningkatkan efektifitas operasional.
2. Hasil penelitian membuktikan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif terhadap keunggulan kompetitif rantai pasok. Hal ini berarti bahwa semakin baik teknologi informasi akan meningkatkan keunggulan kompetitif rantai pasok.
3. Hasil penelitian membuktikan bahwa teknologi informasi berpengaruh positif terhadap efektifitas logistik. Hal ini berarti bahwa semakin baik teknologi informasi akan meningkatkan efektifitas logistik.
4. Hasil penelitian membuktikan bahwa efektifitas operasional berpengaruh positif terhadap keunggulan kompetitif rantai pasok. Hal ini berarti bahwa semakin baik efektifitas operasional akan meningkatkan keunggulan kompetitif rantai pasok.
5. Hasil penelitian membuktikan bahwa efektifitas logistik berpengaruh positif terhadap keunggulan kompetitif rantai pasok. Hal ini berarti bahwa semakin baik efektifitas operasional akan meningkatkan efektifitas logistik..
6. Hasil penelitian membuktikan bahwa keunggulan kompetitif rantai pasok berpengaruh positif terhadap hubungan pemasok/pemasok. Hal ini berarti

bahwa semakin baik keunggulan kompetitif rantai pasok akan meningkatkan hubungan pemasok/pemasok.

7. Hasil penelitian membuktikan bahwa keunggulan kompetitif rantai pasok berpengaruh positif terhadap hubungan pelanggan. Hal ini berarti bahwa semakin baik keunggulan kompetitif rantai pasok akan meningkatkan hubungan pelanggan.

Saran

1. Meningkatkan peran keunggulan kompetitif rantai pasok karena terbukti berpengaruh terhadap hubungan pelanggan dan hubungan pemasok seperti Kinerja rantai pasok perusahaan di pasar lebih rendah dari rata-rata kinerja rantai pasok industri, Perusahaan menawarkan produk yang berkualitas kepada pelanggan, Pengiriman produk perusahaan lebih cepat dibandingkan pesaing, Penawaran produk perusahaan sesuai dengan pelanggan dan Perusahaan mengutamakan Kepuasan pelanggan terhadap produk lebih besar dibandingkan pesaing
2. Meningkatkan teknologi informasi perusahaan karena terbukti mampu meningkatkan efektifitas logistik dan efektifitas operasional. Untuk itu perlu adanya strategi-strategi perusahaan yaitu Perusahaan selalu menjaga data informasi pelanggan, Perusahaan menyediakan data penjualan berdasarkan rantai pasok, Perusahaan menggunakan teknologi informasi berbasis pelanggan yang *up to date*, Perusahaan menggunakan teknologi informasi berbasis pemasok yang *up to date*, Perusahaan menggunakan teknologi informasi

berbasis rantai pasok yang *up to date* dan Perusahaan mampu berkomunikasi kebutuhan strategis di masa depan dengan pemasok

DAFTAR PUSTAKA

- Adaileh, M., & Abu-algaman, K. (2010). The Role of ERP in Supply Chain Integration. *International Journal of Computer Science and Network Security*, 274-279.
- Agus, A., & Hassan, Z. (2012). The power of customer relationship management in enhancing product quality and customer satisfaction. *International Proceedings of Economics Development & Research*, 102-107.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu pendekatan prakti*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bharathi, V., & Rakesh, Y. (2012). A study on ERP adoption in SMEs for improving operational performance and ROI. *SRSN*.
- Chopra, S., & Meindl, P. (2007). *Supply Chain Management: Strategy, Planning, and Operation*. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Diat, P., & Lantip, R. (2011). *Teknologi Informasi Pendidikan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ghozali, I. (2011). *Model Persamaan Struktural dan Aplikasi dengan Program. Amos 21*. Semarang: UNDIP.
- Green, J., Kenneth, W., Dwayne, W., & Inman, R. A. (2008). The impact of logistics performance on organizational performance in a supply chain context. *Supply Chain Management: An International Journal* , 317–327.
- Gunasekaran, A., Patel, C., & McGaughey, E. (2004). A framework for supply chain performance measurement. *International Journal of Production Economics*, 333-347.
- Hadiguna, R. A., Jonrinaldi, & Kamil, I. (2014). *INOVASI UNTUK EFEKTIVITAS LOGISTIK*. Padang: Andalas University Press.
- Hair. (2010). *Multivariate Data Analysis, Seventh Edition*. USA: Pearson Prentice Hall.
- Hoek, V., & Harrison. (2008). *Logistics Management and Strategy*. England: Prentice Hall.
- Indrajit, R., & Djokopranoto, R. (2005). *Konsep Manajemen Supply Chain*. Jakarta.

- ISO. (2004). *EMS Specification with Guidance For Use International Standar ISO 14001*. Swiss: ISO.
- Kale, P., Banwait, S., & Laroija, S. (2010). Performance evaluation of ERP implementation in Indian SMEs. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 758-780.
- Kanthadaraman, P., & Wilson, D. (2001). The Future of Competition: Value Creating Network. *Industrial Marketing Management*, 379-390.
- Koh, L., Demibrag, M., Bayraktar, E., Tatoglu, E., & Zaim, S. (2007). The Impact of Supply Chain Management Practices on Performance of SMEs. *Industrial Management and Data Systems*, 107(1), 103-124.
- Koh, L., Demibrag, M., Erkan, B., Ekrem, T., & Selim, Z. (2007). The impact of supply chain management practices on performance of SMEs. *Industrial Management & Data Systems*, 103-124.
- Koplin, J., Seuring, S., & Mesterharm, M. (2007). Incorporating sustainability into supply management in the automotive industry e the case of the Volkswagen AG. *Journal of Cleaner Production*, 1053-1062.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kuhre, W. (1998). *Sertifikasi Sistem Manajemen Lingkungan ISO 14001*. Jakarta: PT Bukit Terang Paksi Galvanizing.
- Kushwaha, G. (2011). Competitive advantage through information and communication technology (ICT) enabled supply chain management practices. *International Journal of Enterprise Computing and Business Systems*, 2230-8849.
- Lee, A. H., Kang, H.-Y., Hsu, C.-F., & Hung, H.-C. (2009). A green supplier selection model for high-tech industry. *Expert Systems with Applications*, 7917-7927.
- Levi, D., Kaminsky, P., & Levi, E. (2004). *Managing The Supply Chain: The Definitive Guide for the Business Professional*. USA: McGraw-Hill Inc.
- Lin, C. (2006). Influencing factors on the innovation in logistics technologies for logistics service providers in Taiwan. *The Journal of American Academy of Business*, 257-263.

- Liu, Y., Srari, J. S., & Evans, S. (2016). Environmental management: the role of supply chain capabilities in the auto sector. *Supply Chain Management: An International Journal*, 1, 1–19.
- Mettler, T., & Rohner, P. (2009). Supplier Relationship Management: A Case Study in the Context of Health Care. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research*, 4(3), 58-71.
- Miguel, P., & Brito, L. (2013). Supply chain management measurement and its influence on operational performance. *Journal of Operations and Supply Chain Management*, 56-70.
- Munizu, M. (2016). Pengaruh Kepercayaan, Komitmen, dan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Rantai Pasokan (Studi Kasus IKM Pengolah Buah Markisa di Kota Makasar). *Jurnal Manajemen & Agribisnis*, 14(1), 32-42.
- Ngai, E., Chau, D., & Chan, T. (2011). Information technology, operational, and management competencies for supply chain agility: findings from case studies. *The Journal of Strategic Information Systems*, 232-249.
- Pujawan, I., & Erawan, M. (2010). *Supply Chain Management*. Surabaya: Guna Widya Press.
- Rao, M. (2006). A performance measurement system using a profit-linked multi-factor measurement model. *Industrial Management & Data Systems*, 362-379.
- Siagian, S. (2001). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Simamora, B. (2004). *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Utama.
- Sutarman. (2016). Teknologi Informasi dalam Rantai Pasok. *Teknik Industri Universitas Pasundan*.
- Thakkar, J., Kanda, A., & Deshmukh, S. (2008). Interpretive structural modeling (ISM) of IT-enablers for Indian Manufacturing SMEs. *Information Management and Computer Security*, 113-116.
- Tjhai, F. J. (2003). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Akuntan Publik. *Jurnal Bisnis dan Akuntansi*.
- Tripathy, S., Aich, S., Chakraborty, A., & Lee, G. M. (2014). Information technology is an enabling factor affecting supply chain performance in

- Indian SMEs (A structural equation modelling approach). *Journal of Modelling in Management*, 11(1), 269-287.
- Turban, E., & Volonino, L. (2010). *Information Technology for Management*. Singapura: John Willey & Sons, Asia.
- Uno, H. B., & Lamatenggo, N. (2011). *Teknologi Komunikasi dan Informasi Pembelajaran*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Warsita, B. (2008). *Teknologi Pembelajaran: Landasan & Aplikasinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Wu, I., Chuang, C., & Hsu, C. (2014). Information sharing and collaborative behaviors in enabling supply chain performance: a social exchange perspective. *International Journal Production Economics*, 122-132.
- Wu, I., Chuang, C., & Hsu, C. (t.thn.). Information sharing and collaborative behaviors in enabling supply chain performance: a social exchange perspective. *International Journal Production Economics*, 122-132.
- Wu, W., Chiag, C., Wu, Y., & Tu, H. (2004). Influencing factors of commitment and business integration on supply chain management. *Industrial Management & Data Systems*, 322-333.
- Ye, F., & Wang, Z. (2013). Effects of information technology alignment and information sharing on supply chain operational performance. *Computers & Industrial Engineering*, 370-377.
- Yeh, H., & Hong, D. (2012). The Mediating Effect of Organizational Commitment on Leadership Type and Job Performance. *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, 50-59.
- Zhou, H., & Benton, W. (2007). Supply chain practice and information sharing. *Journal of Operations Management*, 25(6), 1348-1365.
- Zhou, H., & WC, B. (2007). Supply chain practice and information sharing. *Journal of Operations Management*, 25(6), 1348-1365.
- Zikmund, W. G., McLeod Jr, R., & Gilbert, F. W. (2003). *Customer Relationship Management : Intergrating Marketing Strategy*. USA: John Wiley & Sons Inc.

