

Pengaruh integrasi pemasok, integrasi pelanggan terhadap kinerja operasional dengan mediasi fleksibilitas rantai pasokan pada perusahaan plastik

Saepul Rahman^{1✉}, Dedie S Martadisastra²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti, Jakarta.

Abstrak

Pokok masalah terdapat pengaruh positif antara Integrasi Pelanggan Terhadap Kinerja Operasional dengan Fleksibilitas Rantai Pasokan sebagai variabel mediasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Integrasi Pemasok, Integrasi Pelanggan Terhadap Kinerja Operasional Dengan Mediasi Fleksibilitas Rantai Pasokan Pada Perusahaan Plastik. Metode penelitian tesis ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Kebaharuan dengan tesis ini yaitu pada kerangka kosep yang digunakan. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Terdapat pengaruh signifikan antara Integrasi Pemasok Terhadap Kinerja Operasional dengan Fleksibilitas Rantai Pasokan sebagai variabel mediasi. Simpulan tesis ini yaitu Integrasi Pemasok, dan Integrasi Pelanggan secara bersama-sama terhadap Kinerja Operasional Pada Perusahaan Plastik diterima. Implikasi meningkatkan kualitas sumber daya dengan melakukan pelatihan sumber daya manusia lebih unggul, dan rekomedasi untuk peneliti lain untuk menambah sampel penelitian.

Kata kunci: Integrasi pemasok; integrasi pelanggan; kinerja operasional

The effect of supplier integration, customer integration on operational performance with the mediation of supply chain flexibility in plastics companies

Abstract

The main problem is that there is a positive influence between Customer Integration on Operational Performance and Supply Chain Flexibility as a mediating variable. This study aims to analyze the effect of supplier integration, customer integration on operational performance by mediating supply chain flexibility in plastic companies. The research method of this thesis uses descriptive quantitative method. The novelty of this thesis is in the conceptual framework used. The results of this study indicate that there is a significant effect between Supplier Integration on Operational Performance and Supply Chain Flexibility as a mediating variable. The conclusion of this thesis, namely Supplier Integration, and Customer Integration together on Operational Performance at Plastic Companies, is accepted. The implications of improving the quality of resources by conducting superior human resource training, and recommendations for other researchers to increase the research sample.

Key words: *Customer integration; supplier integration; operational performance*

PENDAHULUAN

Suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang manufaktur, selalu menginginkan keberhasilan dalam aktivitas masa yang akan datang. Ini menunjukkan bahwa setiap perusahaan selalu berusaha untuk tetap dapat berkembang dalam bidang usahanya di masa depan. Perkembangan teknologi informasi sangat diperlukan untuk melakukan pemasaran dimana di era modern seperti sekarang ini pemasaran dengan metode online sangat dibutuhkan, sehingga pemasaran berbasis online menjadi salah satu faktor dari pencapaian kinerja operasional. Dengan meningkatnya pertumbuhan bisnis dan minat pasar memiliki implikasi pada naiknya permintaan customer terhadap produk yang diinginkan. Sehingga kegiatan distribusi barang dituntut dapat memenuhi permintaan pasar dengan lebih cepat dan tepat. Pan Era Group adalah perusahaan yang memfokuskan bisnisnya dalam pengembangan aktivitas daur ulang. Pan Era Group terbentuk pada tahun 2011, dimana perusahaan tersebut memiliki tiga anak perusahaan yaitu PT Elastis Reka Aktif dan PT. Elite Recycling Indonesia dengan brand produk yang dipasarkan yaitu merk Loco. Pan Era Group yang berlokasi di Jl. Kapuk Raya No.88E-F-G, Penjaringan, RT.5/RW.2, Kapuk Muara, Kec. Penjaringan, Kota Jakarta Barat, Jakarta 14460 salah satu solusi utama bahwa yaitu daur ulang untuk menghadapi masalah keberlanjutan lingkungan hidup (sustainability problem). Dengan adanya aktivitas daur ulang, dapat mengurangi jumlah limbah di lingkungan masyarakat serta menggunakan energi rendah supaya bermanfaat akan suatu produk, masyarakat juga dapat menikmati manfaat dari produk. Kebaharuan dengan penelitian ini yaitu pada analisa jalur distribusi. Penelitian ini menggunakan 3 perusahaan plastik yang ada di Jakarta, Cikarang dan Cikande yaitu PT. Elastis Reka Aktif Jalan kapuk raya no 88E-G penjaringan Jakarta Utara Indonesia 14460, PT. Elite Recycling Indonesia JL. Raya Gemalapak No 88 kp pasir konci RT 015/005 Ds. PASIR SARI Kec Cikarang Selatan Kab.Bekasi 17530, PT. Eterna Persada Indonesia Jl. Kopo Maja, Gabus, Kec. Kopo, Kabupaten Serang, Banten 42178. Kebaharuan dengan penelitian yang dilakukan yaitu menggunakan analisa jalur distribusi. Tujuan penulisan ini yaitu untuk mengetahui pengaruh Integrasi Pelanggan Terhadap Kinerja Operasional dengan Fleksibilitas Rantai Pasokan sebagai variabel mediasi.

Tinjauan Pustaka

Manajemen Rantai Pasokan

Istilah supply chain dan supply chain management sudah menjadi jargon yang umum dijumpai di berbagai media baik majalah manajemen, buletin, koran, buku ataupun dalam diskusi-diskusi. Namun tidak jarang kedua term diatas di persepsikan secara salah. Banyak yang mengkonotasikan supply chain sebagai suatu software. Bahkan ada yang mempersepsikan bahwa supply chain hanya dimiliki oleh perusahaan manufaktur saja. Sebagai disiplin, supply chain management memang merupakan suatu disiplin ilmu yang relative baru. Cooper (2017) bahkan menyebut istilah “supply chain management” baru muncul di awal tahun 90-an dan istilah ini diperkenalkan oleh para konsultan manajemen. Saat ini supply chain management merupakan suatu topic yang hangat, menarik untuk didiskusikan bahkan mengundang daya tarik yang luar biasa baik dari kalangan akademisi maupun praktisi. Supply chain dapat didefinisikan sebagai sekumpulan aktifitas (dalam bentuk entitas/fasilitas) yang terlibat dalam proses transformasi dan distribusi barang mulai dari bahan baku paling awal dari alam sampai produk jadi pada konsumen akhir.

Integrasi Rantai Pasokan

Integrasi rantai tidak akan lepas dari istilah pasokan. Karena integrasi rantai pasok atas dasar acuan dari sejauh mana suatu organisasi yang sangat strategis untuk dapat bekerjasama dalam mitra manajemen rantai pasok dan juga memanajemen suatu proses organisasi mau dalam negeri atau internasional sekalipun agar supaya dapat tercapai rantai produk, pelayanan informasi, pembayaran, juga pengambilan suatu keputusan dengan efisien serta tujuan yang memberikan suatu nilai lebih yang sangat maksimal untuk para pengguna jasa (Zhao et al. 2018). Hanfied dan Nichols (2019) ada tiga elemen utama yang dapat dijelaskan untuk suatu integrasi rantai pasokan yang ada dalam model, dengan sistem informasi yang jelas dan transparan (mengeai pengelolaan informasi dan arus keuangan), manajemen persediaan (aliran produk dan aliran material), juga korelasi rantai pasokan (manajemen hubungan antara mitra dagang) (Power 2017). Integrasi rantai pasokan mengacu pada sejauh mana organisasi strategis bekerjasama dengan mitra rantai pasokan serta mengelola proses intra dan inter-organisasional untuk mencapai aliran produk, service, informasi, Uang, serta keputusan yang

efektif dan efisien dengan tujuan memberikan nilai maksimal kepada pelanggan (Zhao et al.2018). Menurut Lambert dan Cooper (2020), mengintegrasikan Supply chain management adalah proses bisnis penting untuk mentransfer produk, jasa, dan informasi dari pemasok ke konsumen akhir dan untuk meningkatkan nilai tambah produk, layanan, dan informasi.

Integrasi Pelanggan

Integrasi pelanggan dalam suatu tempat mengacu pada satu tempat yang merupakan tantangan besar suatu perusahaan sejauh mana suatu perusahaan dapat bermitra dengan anggota dan menyimpan data pelanggan, potensi atau tingkat bisnis akan mengalami kegagalan karena penyimpanan data pelanggan berbeda-beda dan tidak teratur. Integrasi pelanggan merupakan melewati integrasi dari batas aktivitas logistik di luar suatu perusahaan (Pituringasih 2017). Untuk mencapai rantai pasok perusahaan menanggung semua yang akan di peroleh pelanggan, rantai pasok merupakan kunci dari semua proses itegrasi (pemasok dan pelanggan) dalam menyusun sebuah strategi pasar atau antar organisasi, prosedur, praktik dan proses kolaborasi kedalam organisasi, juga sinkronisasi pengelolaan untuk dapat memenuhi suatu kebutuhan dari pelanggan (Chen dan Paulraj, 2020). Karena pelanggan merupakan data yang sangat terpenting untuk perusahaan maka strategi yang dilakukan untuk menghadapi tantangan pasar yaitu dengan strategi baru.

Fleksibilitas Rantai Pasokan

Fleksibilitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan untuk menyesuaikan internal dengan eksternal perubahan. Fleksibilitas rantai pasokan (fleksibilitas SC) dapat didefinisikan sebagai kemampuan perusahaan untuk mengadaptasi praktik rantai pasokan mengikuti perubahan lingkungan untuk meningkatkan kinerja. Fleksibilitas perusahaan ditentukan oleh kemampuan pemasok untuk mengantisipasi perubahan mendadak untuk mendukung manufaktur untuk memenuhi permintaan pelanggan Shukor (2020:40). Perusahaan fleksibilitas tidak dapat ditentukan secara mandiri, tetapi membutuhkan kerjasama dengan perusahaan mitra Blome (2019:51). Fleksibilitas yang ditetapkan oleh perusahaan manufaktur tergantung pada dan berkaitan dengan fleksibilitas vendor dalam mematuhi waktu pengiriman, ukuran pesanan, dan fleksibilitas volume Huo, (2019:114). Fleksibilitas manufaktur adalah kemampuan perusahaan untuk membuat perubahan terkait dengan tingkat produksi, sering menciptakan produk baru, untuk meningkatkan daya saing perusahaan. Khalaf (2019:42). Fleksibilitas perusahaan juga mengacu pada pemenuhan kebutuhan pelanggan.

Kinerja Operasional

Kinerja operasional merupakan standar ukur keberhasilan suatu perusahaan dalam mengelola operasinya. Keberhasilan perusahaan diukur melalui pencapaian keunggulan kompetitif melalui perolehan value advantage dan productivity advantage. Menurut Indrajit Djoko Pranoto (2016) sumber keunggulan kompetitif tersebut yaitu: Kemampuan suatu perusahaan dalam melayani konsumen yang dapat membedakan diri dari para pesaingnya yang disebut manfaat nilai (value advantage). Faktor yang sangat penting dalam memperoleh manfaat nilai adalah memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Indikator manfaat nilai menurut Frohlich da Westbrook (2016) adalah pelayanan terhadap pelanggan (customer service), Kepuasan Pelanggan (customer satisfaction), kesesuaian kualitas (conformance quality), keragaman produk dan pengiriman tepat waktu. Chen dan Paulraj (2016) menganggap kinerja menjadi ukuran utama suatu kinerja perusahaan, karena tujuan utama dari suatu organisasi adalah untuk membuat keuntungan bagi para pemegang saham. Kinerja perusahaan berhubungan dengan eksternal mitra rantai suplai, fungsi perusahaan internal, proses, dan semua koneksi eksternal dan internal (Huo, 2016).

Kerangka Konseptual

Integrasi pelanggan yang dikembangkan oleh perusahaan diharapkan dapat memacu kinerja operasional dengan dimediasi fleksibilitas rantai pasok (Musau, E.G., 2021) mengenai Antecedents and chain information suply system of integration into the textile chain supply A Kenyan textile supply chain perspective. Suplay chain integration diduga berpengaruh terhadap Kinerja operasional (Wantao Yu, 2019) Environmental scanning, responsiveness, operational performance, and supply chain integration. Green Innovation Strategy and Ambidextrous Green Innovation: The Mediating Effects of Green Supply Chain Integration. Implementasi penghijauan inovasi tidak hanya membutuhkan integrasi lintas departemen internal, tetapi juga integrasi dengan eksternal mitra rantai pasokan seperti pemasok dan pelanggan. Dengan menekankan pentingnya hijau strategi inovasi dalam

konteks pembangunan berkelanjutan, penelitian ini membantu memberikan arah strategis dan struktur kapasitas yang diperlukan bagi perusahaan untuk berhasil menerapkan green praktik inovasi, dan mengurangi ketidakpastian inovasi hijau. Studi ini memperluas sebelumnya mempelajari dan memperkaya penelitian inovasi hijau yang ada (Sun, Y.; Sun, H, 2021). *Integrating the Supply Chain to Excel: The Moderating Role of Competitive Advantage*. Hasil studi mendukung teori kontingensi dan memperkuat temuan terbaru dari penelitian empiris bahwa SCI secara positif mempengaruhi kinerja perusahaan. Studi lebih lanjut menemukan bahwa integrasi internal jauh lebih mudah diakses daripada integrasi konsumen dan pemasok, dan integrasi pemasok kurang dipraktikkan di antara orang Ghana perusahaan. Hasilnya menegaskan bahwa ada peran moderat yang dimainkan oleh strategi kompetitif pada hubungan antara SCI dan kinerja operasional (Richmond Kwesi Ansah, 2021). Analisis mengungkapkan bahwa ketiga dimensi modal sosial pembeli-pemasok dapat secara efektif mengurangi OSR UKM, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui integrasi pemasok. Peran mediasi dari integrasi pemasok dalam hubungan antara modal sosial dan OSR dikonfirmasi dan dampak negatifnya OSR kinerja operasional UKM diverifikasi. Keterbatasan/implikasi penelitian – Generalisasi temuan perlu dilakukan dengan hati-hati karena penelitian mengumpulkan informasi hanya dari UKM manufaktur di Bangladesh di sisi pembeli dari pasangan pembeli dan pemasok. *Its Impact On Operational Performance, Operational Supply Risk Mitigation* (Priyabrata Chowdhury, 2019). Penelitian lain tentang *Interfirm Value Co-Creation and Firm Performance Nexus In Ghanaian Smes, Supply Chain Integration: Mediating Roles Stakeholder Pressure And Innovation Capability*. Menjelaskan Kami menemukan hubungan positif yang signifikan antara variabel. Kemampuan inovasi memediasi hubungan positif antara integrasi rantai pasokan dan perusahaan pertunjukan. Penciptaan nilai antarperusahaan memiliki hubungan negatif dengan kemampuan inovasi UKM. Oleh karena itu, UKM Ghana dapat berinvestasi dalam teknologi, yang mempromosikan kolaborasi dengan pihak eksternal untuk menciptakan nilai sambil meminimalkan biaya (Hongyun Tian, 2021). Selanjutnya mengenai *Supply Chain Integration, Flexibility, Enables Resilience, And Innovation To Improve Business Performance In Covid-19 Era*. Sistem inovasi dan fleksibilitas rantai pasokan meningkatkan pasokan ketahanan rantai melalui kemampuan untuk menghadapi perubahan mendadak dalam permintaan dan produksi pelanggan masalah. Integrasi rantai pasokan meningkatkan kinerja bisnis melalui inovasi, pasokan fleksibilitas rantai, dan ketahanan rantai pasokan di era COVID-19. Penelitian ini bisa menjadi yang terbaik praktek bagi manajer dalam memulihkan kinerja manufaktur dengan cepat. Studi ini juga memberikan kontribusi untuk penelitian saat ini dalam manajemen rantai pasokan (Hotlan Siagian, 2021). *Digital-Based Supply Chain Integration, Sustainable Supply Chain Management and Firm Performance: Cross Country Empirical Comparison Between South Vietnam And Korea* (Su-Yol Lee, 2021). Hasil penelitian ini mendukung semua sembilan hipotesis diajukan. Kemudian internal melalui antar departemen berbagi data memengaruhi kemitraan rantai pasokan, kelincahan, dan ketahanan. Selain itu, kemitraan, melalui pengiriman bahan yang tepat waktu dan dengan mengatasi perubahan permintaan, meningkatkan kelincahan dan keunggulan berkelanjutan (Zeplin Jiwa Husada Tarigan, 2021). Hasil temuan menunjukkan bahwa dalam integrasi pemasok dan pelanggan bukanlah pendorong, tetapi internal integrasi berdampak positif terhadap EXP. Integrasi internal dan pelanggan secara positif mempengaruhi SCP, sedangkan integrasi pemasok tidak. Juga, SCP berdampak positif (Ayman Bahjat, 2021)

METODE

Rancangan dalam penulisan tesis ini bersifat deskriptif dengan memberikan gambaran atau penjelasan secara detail mengenai suatu gejala atau fenomena. Suatu kasus dalam pada penelitian juga pada satu tempat tertentu dengan baik. (Arikunto, 2017: 34). Secara umum dalam istilah studi kasus berkurang pendalamannya apabila dalam memperoleh gambaran secara husus untuk meluaskan suatu makna tertentu. (Nawawi, 2017: 2). Teknik pengumpulan data yaitu menggunakan studi pustaka dan studi lapangan studi lapang dengan kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang di ketahui (Arikunto, 2016: 139) Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan terhadap data primer berupa pernyataan responden yang diperoleh dari jawaban atas angket penelitian yang diberikan penalty kepada responden berisi butir-butir pernyataan terstruktur (alternatif jawaban sudah ditentukan) untuk dua variabel independen dan satu variabel dependen. Studi Kepustakaan, yaitu proses

pengumpulan data dan informasi yang dilakukan melalui litelatur-litelatur kepustakaan atau bukunya-bukunya, tulisan-tulisan, majalah yang ada hubungannya dengan objek penelitian. Pengolahan data menggunakan program aplikasi spss versi 24, dan analisis data menggunakan statistik deskriptif, regresi linier berganda, uji hipotesis (t) uji kebersamaa (F) dan analisis koefisien determinasi. Dari analisis data ini diperoleh hasil dan pembahasan penelitian. Metode pengambilan sampel dengan menggunakan proporsional random sampling. Penentuan jumlah sampel dari populasi menggunakan rumus Penentuan jumlah sampel dari populasi menggunakan rumus Wibisono (2016). Pengambilan Sampel Pada Perusahaan Plastik Secara Proporsional Random Sampling.

Uji Validitas

Tujuan dilakukan uji validitas adalah untuk mengukur apakah data yang diberikan pada angket dapat dipercaya atau tidak serta dapat mewakili apa yang hendak diteliti. Analisis Regresi Linier Berganda. Analisis regresi berganda berfungsi untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel-variabel bebas (independen) yang dipilih dalam penelitian ini terhadap variabel terikatnya (dependen) yakni rata-rata skor penilaian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam melakukan analisis regresi, data yang digunakan merupakan data kuantitatif yang memiliki skala pengukuran interval. Pada data yang dikompulir sekarang, baik data dependen maupun independen memiliki skala pengukuran ordinal, untuk itu skala pengukuran likert pada data perlu ditransformasi menjadi data dengan skala interval menggunakan SPSS untuk digunakan sebagai analisis lanjutan. Semua data dibawah ini adalah hasil tahapan melalui Method of Successive Interval dari setiap variabel integrasi pasok, integrasi pelanggan, fleksibilitas rantai pasokan dan kinerja operasional dalam skala interval. Pengukuran statistik deskriptif variabel dilakukan untuk memberikan gambaran umum mengenai kisaran teoritis, kisaran rata-rata (mean), media dan modus dari masing-masing variabel yaitu Integrasi Pemasok, Integrasi Pelanggan, Fleksibilitas Rantai Pasokan, dan Kinerja Operasional sebagai berikut:

Tabel 1.
Hasil Uji Statistik Deskriptif

Variabel	Mean	Median	Mode
Integrasi Pemasok	55,03	55.00	49
Integrasi Pelanggan	39.59	40.00	41
Fleksibilitas Rantai Pasokan	42.75	43.00	39
Kinerja Operasional	39.65	40.00	41

Berdasarkan tabel diatas dapat dideskripsikan bahwa variabel Integrasi Pemasok (X1) memiliki nilai mean 55,03, median 55,00 dan mode 49. Variabel Integrasi Pelanggan (X2) memiliki nilai mean 39,59, median 40,00 dan mode 41. Variabel Fleksibilitas Rantai Pasokan (I) memiliki nilai mean 42,75, median 43,00 dan mode 39. Variabel Kinerja Operasional (Y) memiliki nilai mean 39,65, median 40,00 dan mode 41.

Uji statistik t berguna untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen dapat dilihat pada tabel berikut di bawah ini. Hasil uji statistik t dapat dilihat dengan kriteria jika nilai probability t hitung > t tabel maka H1 diterima, sedangkan jika nilai probability t hitung < t tabel maka H0 diterima.

Tabel 2.
Hasil Uji Statistik t
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error			
			Beta		
	3,090	1,318		2,345	,026
1	(Constant)				
	,189	,069	,231	2,733	,011
	,046	,065	,041	1,700	,489
	,598	,063	,750	9,498	,000

a. Dependent Variable: Kinerja Operasional

Tabel diatas dapat diketahui tingkat signifikan untuk masing-masing variabel bebas. Hasil uji hipotesis sebagai berikut

Uji Hipotesis Pertama

Berdasarkan hasil perhitungan seperti terdapat pada tabel 4.6 diperoleh nilai thitung sebesar 2,733. Sedangkan nilai ttabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha= 5\%$) dengan degree of freedom (df) = 96 adalah 2,000. Dengan demikian, jika dibandingkan antara nilai thitung (2,733) dan nilai ttabel (2,000), maka nilai thitung lebih besar daripada nilai ttabel, maka H_0 ditolak dan Konsekuensinya H_1 diterima. Hasil uji hipotesis menunjukkan Integrasi Pemasok berpengaruh positif dan signifikan terhadap fleksibilitas rantai pasokan.

Uji Hipotesis Kedua

Berdasarkan hasil perhitungan seperti terdapat pada tabel 4.13 diperoleh nilai thitung sebesar 1,700. Sedangkan nilai ttabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha= 5\%$) dengan degree of freedom (df) = 96 adalah 2,000. Dengan demikian, jika dibandingkan antara nilai thitung (1,700) dan nilai ttabel (2,000), maka nilai thitung lebih besar daripada nilai ttabel, maka H_0 ditolak. Hasil uji hipotesis menunjukkan Integrasi Pelanggan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Fleksibilitas Rantai Pasokan.

Uji Hipotesis Ketiga

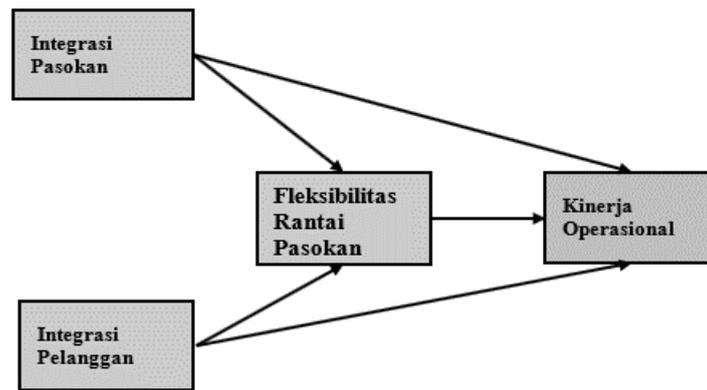
Berdasarkan hasil perhitungan seperti terdapat pada tabel 4.13 diperoleh nilai thitung sebesar 9,498. Sedangkan nilai ttabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha= 5\%$) dengan degree of freedom (df) = 96 adalah 2,000. Dengan demikian, jika dibandingkan antara nilai thitung (9,498) dan nilai ttabel (2,000), maka nilai thitung lebih besar daripada nilai ttabel, maka H_0 ditolak dan Konsekuensinya H_1 diterima. Hasil uji hipotesis menunjukkan Fleksibilitas Rantai Pasokan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Operasional.

Uji Hipotesis Keempat

Berdasarkan hasil perhitungan seperti terdapat pada tabel lampiran diperoleh nilai thitung sebesar 8,925. Sedangkan nilai ttabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha= 5\%$) dengan degree of freedom (df) = 96 adalah 2,000. Dengan demikian, jika dibandingkan antara nilai thitung (8,925) dan nilai ttabel (2,000), maka nilai thitung lebih besar daripada nilai ttabel, maka H_0 ditolak dan Konsekuensinya H_1 diterima. Hasil uji hipotesis menunjukkan Integrasi Pemasok berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Operasional.

Uji Hipotesis Kelima

Berdasarkan hasil perhitungan seperti terdapat pada tabel lampiran diperoleh nilai thitung sebesar 3, 501. Sedangkan nilai ttabel pada tingkat kepercayaan 95% ($\alpha= 5\%$) dengan degree of freedom (df) = 96 adalah 2,000. Dengan demikian, jika dibandingkan antara nilai thitung (3, 501) dan nilai ttabel (2,000), maka nilai thitung lebih besar daripada nilai ttabel, maka H_0 ditolak dan Konsekuensinya H_1 diterima. Hasil uji hipotesis menunjukkan Integrasi Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Operasional.



Gambar 1.
 Nilai Koefisien Jalur Variabel Penelitian

Untuk lebih jelas hasil perhitungan pengaruh langsung dan pengaruh tidak langsung dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.
 Pengaruh langsung, tidak langsung dan total pengaruh

Jalur	Langsung	Tidak langsung	Total
Integrasi Pemasok =>Fleksibilitas Rantai Pasokan	0,953	-	12,35%
Integrasi Pelanggan =>Fleksibilitas Rantai Pasokan	0,479	-	-
Fleksibilitas Rantai Pasokan => Kinerja Operasional	0,90,8	-	-
Integrasi Pemasok => Kinerja Operasional	0,848	Melalui Fleksibilitas Rantai Pasokan $0,953 * 0,848 = 0,808$	1,656
Integrasi Pelanggan => Kinerja Operasional	0,596	-	-
Integrasi Pemasok, dan Integrasi Pelanggan secara bersama-sama =>Kinerja Operasional	0,966	-	73,41%

Dari tabel diatas diperoleh nilai total pengaruh (1,656) atau lebih besar daripada pengaruh langsung (0,848) atau 72,0% maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis intervening/mediasi terdukung. Dalam hal ini terjadi perfect mediation.

Pembahasan Hasil Penelitian

Pengaruh Integrasi Pemasok Terhadap Fleksibilitas Rantai Pasokan pada Perusahaan Plastik

Berdasarkan hasil akumulasi dari angket jawaban yang telah dikumpulkan dari responden, kemudian dianalisis menggunakan program SPSS for Windows ver. 24.0 menunjukkan hasil uji hipotesis menunjukkan H0 ditolak dan H1 diterima atau 7,214 dan nilai t tabel sebesar 1,99, sehingga nilai t hitung > nilai t tabel. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama diketahui bahwa Integrasi Pemasok berpengaruh signifikan positif terhadap Fleksibilitas Rantai Pasokan. Pengaruh positif artinya semakin baik Integrasi Pemasok dalam melaksanakan pekerjaan maka akan membuat Fleksibilitas Rantai Pasokan yang dianut karyawan menjadi lebih baik lagi. Temuan penelitian ini membuktikan bahwa Fleksibilitas Rantai Pasokan dipengaruhi oleh Integrasi Pemasok pada suatu perusahaan.

Pengaruh Integrasi Pelanggan Terhadap Fleksibilitas Rantai Pasokan pada Perusahaan Plastik

Berdasarkan hasil dianalisis terbukti bahwa nilai t hitung pada nilai t hitung > nilai t tabel atau 3,035 dan nilai t tabel sebesar 1,99. menunjukkan nilai 0,001 > 0,05. Hasil uji hipotesis menunjukkan H0 ditolak dan H1 diterima. Besar pengaruh Integrasi Pelanggan terhadap Fleksibilitas Rantai Pasokan pada Perusahaan Plastik sebesar 22,9 %, pengaruh tidak langsung sebesar 62,5%.

Pengaruh Fleksibilitas Rantai Pasokan terhadap Kinerja Operasional pada Perusahaan Plastik

Berdasarkan penelitian yang dilakukan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara keseluruhan Variabel fleksibilitas terhadap variabel Y atau adanya pengaruh kemampuan menyesuaikan diri, Fleksibilitas Rantai Pasokan terhadap Kinerja Operasional. Dengan demikian penulis berkesimpulan bahwa dengan variabel yang mendukung maka Kinerja Operasional dapat berjalan

dengan baik, dengan pengelolaan atau pengembangan SDM (sumber daya manusia) dengan baik maka semakin baik pula Kinerja Operasional itu. Untuk mencakup keseluruhan faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Operasional tersebut maka penulis menggunakan teori menurut Richard dan M. Steers (2009:192) untuk mengukur Kinerja Operasional yang meliputi unsur kemampuan menyesuaikan diri/prestasi kerja dan Fleksibilitas Rantai Pasokan. Fleksibilitas Rantai Pasokan menjadi masalah yang cukup menarik dan penting, karena terbukti besar manfaatnya bagi kepentingan individu, pemerintahan dan masyarakat.

Pengaruh Integrasi Pemasok terhadap Kinerja Operasional Pada Perusahaan Plastik

Berdasarkan uji hipotesis dapat diketahui bahwa Integrasi Pemasok berpengaruh terhadap Kinerja Operasional karena probabilitas t hitung lebih kecil dari nilai signifikan 0,05. Kinerja Operasional merupakan salah satu faktor yang dapat mendukung Kinerja Operasional, karena Kinerja Operasional adalah keadaan intern diri seseorang yang mengaktifkan dan mengarahkan tingkah lakunya kepada sasaran tertentu. Adanya Integrasi Pemasok yang terdapat dalam diri pegawai yang berdampak terhadap Kinerja Operasional merupakan dua aspek yang sangat diharapkan oleh instansi.

Manulang (2017:120) memberikan definisi Kinerja Operasional sebagai daya perangsang atau daya pendorong, yang merangsang, mendorong pegawai untuk bekerja dengan segiat-giatnya. Sementara Kinerja Operasional berprestasi adalah suatu dorongan untuk mengejar dan meraih tujuan yang merupakan sasaran yang ditetapkan. Seseorang dengan dorongan ini berharap untuk meraih sasaran dan melampaui atau mengembangkan keberhasilannya (prestasi). Prestasi dilihat sebagai hal yang penting bagi diri pribadi seseorang, bukan hanya berdasarkan penghargaan yang diterimanya. (Hedjahan dan Husnan, 2016:105). Kinerja Operasional merupakan standar ukur keberhasilan suatu perusahaan dalam mengelola operasinya. Keberhasilan perusahaan diukur melalui pencapaian keunggulan kompetitif melalui perolehan customer integration. Bagi suatu perusahaan pencapaian integrasi pemasok dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satu faktor yaitu Kinerja Operasional. Kinerja Operasional berupa dorongan untuk mengejar dan meraih tujuan yang merupakan sasaran yang ditetapkan, dimana seseorang dengan dorongan ini berharap untuk meraih sasaran dan melampaui atau mengembangkan keberhasilannya. Maka berdasarkan hasil kajian menunjukkan untuk meningkatkan integrasi pasok maka dapat dilakukan dengan upaya peningkatan Kinerja Operasional pada Perusahaan Plastik.

Pengaruh Integrasi Pelanggan terhadap Kinerja Operasional Pada Perusahaan Plastik

Berdasarkan hasil regresi dengan total nilai pengaruh sebesar 28,3%. Salah satu faktor yang turut menentukan pencapaian tujuan perusahaan adalah Integrasi perusahaan. Integrasi Pelanggan sangat berhubungan erat dengan Kinerja Operasional jika Integrasi Pelanggan berjalan dengan baik dan benar maka akan terjadi Kinerja Operasional. Secara umum dapat dikatakan bahwa Integrasi Pelanggan yang baik dan benar disuatu perusahaan mengindikasikan bahwa terjadi Kinerja Operasional. Hasil penelitian ini dikaitkan dengan teori yang digunakan adalah Jalaludin Rakhmat (2015:14). Teori yang menjadi landasan penelitian ini adalah menggunakan model transaksional dalam model Integrasi ini memberikan penekanan pada proses pengiriman dan penerimaan pesan yang berlangsung secara terus menerus dalam suatu sistem Integrasi.

Integrasi Pemasok, dan Integrasi Pelanggan secara bersama-sama terhadap Kinerja Operasional Pada Perusahaan Plastik

Dari perhitungan di atas, diperoleh nilai total pengaruh lebih besar daripada pengaruh langsung maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis intervening/mediasi terdukung. Dalam hal ini terjadi perfect mediation. Hal ini tidak sesuai dengan hasil penelitian Odkhishig Ganbold (2020) menyarankan bahwa peningkatan integrasi pelanggan dalam rantai nilai dimungkinkan ketika mitra dagang bersedia melakukan investasi khusus hubungan dan menggabungkan sumber daya dengan cara yang unik. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan yang menggabungkan sumber daya secara unik cara mungkin menyadari keuntungan atas perusahaan pesaing yang tidak mampu atau tidak mau melakukannya. Jadi, sesuai dengan teori pandangan relasional, hubungan antar perusahaan yang idiosinkratik mungkin sumber sewa relasional dan keunggulan kompetitif, seperti yang ditunjukkan dan mengadopsi teori tersebut (Leuschner et al., 2013).

SIMPULAN

Terdapat pengaruh signifikan antara Integrasi Pemasok Terhadap Fleksibilitas Rantai Pasokan, dengan nilai pengaruh sebesar 62,7%;
Terdapat pengaruh signifikan antara Integrasi Pelanggan Terhadap Fleksibilitas Rantai Pasokan, dengan nilai pengaruh sebesar 22,9%;
Terdapat pengaruh signifikan antara Fleksibilitas Rantai Pasokan Terhadap Kinerja Operasional, dengan total nilai pengaruh sebesar 90,8%;
Terdapat pengaruh signifikan antara Integrasi Pemasok Terhadap Kinerja Operasional dengan Fleksibilitas Rantai Pasokan sebagai variabel mediasi dengan total nilai pengaruh sebesar 72,0%; dan
Terdapat pengaruh signifikan antara Integrasi Pelanggan Terhadap Kinerja Operasional dengan Fleksibilitas Rantai Pasokan sebagai variabel mediasi, dengan total nilai pengaruh sebesar 28,3%.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto.S. 2017. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi VI, Jakarta: PT Rineka Cipta,
- Assauri.S.2019. *Manajemen Pemasaran: Dasar, Konsep dan Strategi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Ayman Bahjat. 2021. Quality management practices and competitive performance: Empirical evidence from Japanese manufacturing companies *International Journal of Production Economics*.133518-529
- Benjamin S. Bloom, et. al, 2019. *Taxonomy of educational Objective, Handbook I: Cognitive Domain* (New York: David McKay.
- Chen, I.J., Paulraj, A. 2020. Towards of Theory of Supply Chain Management: the Construct and Measurement. *Journal of Operations Management* Vol. 22, pp. 119-150.
- Cheng, X. L., Zhao, H., Huo, L. H., Gao, S., Zhao, J. G.,2019, *Sensors and Actuators B*, Volume 102, hal. 248
- Ghozali, I. 2017. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Goyal.G. 2017. Simplification in process Mediating role of process integration supply chain flexibility and upstream. *International Journal of Productivity and Performance Management* Vol. 67 No. 5, 2018 pp. 825-844.
- Gunasekaran et al. 2018. A Framework for Supply Chain Performance Measurement. *International Journal of Production Economics* 87(3):333-347
- Handfield, R.B. dan Nichols, E.L.2019. *Introduction to Supply Chain Management*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall
- Hongyun Tian. 2021. Interfirm Value Co-Creation And Firm Performance Nexus In Ghanaian Smes, Supply Chain Integration: Mediating Roles Stakeholder Pressure And Innovation Capability. *Sustainability*, 13, 2351. <https://doi.org/10.3390/su13042351>
<https://www.mdpi.com/journal/sustainability>.
- Hotlan Siagian. 2021 *Supply Chain Integration, Flexibility, Enables Resilience, And Innovation To Improve Business Performance In Covid-19 Era*. *Sustainability*, 13, 4669.<https://doi.org/10.3390/su13094669><https://www.mdpi.com/journal/sustainability>.
- Irfan.M. 2019. Agility Through Process Enabling and Supply Flexibility Supply Chain Integration. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics* Vol. 32 No. 2, 2020
- Khalaf. 2019. Reviewing the Mediating Role of Job Satisfaction on The Effect of Employee Engagement on Organizational Performance. *Journal Of Sosial Sciences* ISSN.
- Kharas Adri. 2016. *Pemilihan Metode Dan Pengukuran Kinerja Pada Distribusi Semen Untuk Wilayah Jawa Timur (Studi Kasus: PT. Semen Indonesia (Persero) Tbk)*.
<https://repository.its.ac.id/id/eprint/1262>.