

Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Sistem Rantai Pasok Pada Kinerja Swalayan Awam

Oleh:

Hukmiyatul Falahiyah,

Dr. Hana Catur Wahyuni, ST., MT

Teknik Industri

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

Juli, 2024

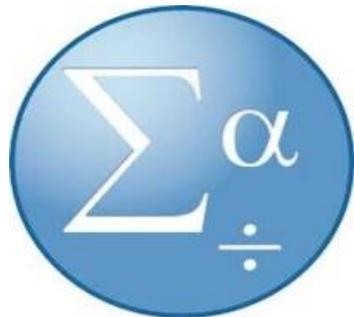


Pendahuluan



❖ Penting untuk diketahui bahwa saat ini persaingan perusahaan untuk keunggulan kompetitif mengandalkan tidak hanya optimasi rantai pasokan selain persaingan harga dan diferensiasi produk. Demi kelangsungan hidup perusahaan maka setiap perusahaan memiliki sistem yang meninjau kinerja dan keberlanjutan perusahaan secara berkala untuk menyadari keadaan dan perkembangan perusahaan.

❖ Swalayan awam terbentuk dari singkatan nama pendirinya yaitu Ahmad Wasil Maksum, beliau membangun bisnis dengan nama Awam Group. Pusat swalayan awam berlokasi di Jl. Pendidikan 05 Babat Kabupaten Lamongan. Swalayan Awam telah membuka cabang yang tersebar di beberapa kecamatan, salah satunya terletak di Jl. Watu Payung, Kandangsemangkon, Paciran. Mengetahui banyaknya pesaing swalayan awam maka dengan penelitian ini akan dijabarkan faktor yang berpengaruh ada swalayan awam sehingga mampu mempertahankan posisinya di antara banyaknya pesaing.



❖ SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) adalah program yang digunakan untuk analisis statistik. SPSS merupakan program yang banyak digunakan untuk analisis statistika ilmu sosial[10]. Pengolahan dan analisis data akan lebih mudah tanpa mengurangi kebenaran ataupun ketepatan outputnya. SPSS mampu memproses data dengan cepat dan akurat sehingga perhitungan menjadi lebih mudah[8]. Analisa kualitas layanan tentunya memerlukan teknik dan juga program pengambilan keputusan yang cepat dan tepat, salah satunya menggunakan program SPSS[3].

Pertanyaan Penelitian

Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh kualitas layanan sistem rantai pasok pada kinerja swalayan awam.

Tujuan Penelitian

- Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan dan bagaimana tingkat pelayanan rantai pasok mempengaruhi kinerja swalayan awam, dan pengaruh kualitas pelayanan terhadap rantai pasok, dalam melakukan olah data terhadap sampel penelitian ini adalah dengan menggunakan program atau software SPSS.

Metode

Beberapa metode akan digunakan dalam penelitian ini untuk menyelesaikan penelitian. Studi kasus dilakukan secara langsung di Swalayan Awam untuk mengetahui secara langsung kondisi pelayanan serta rantai pasok di Swalayan tersebut. Ada 3 metode pengumpulan data pada penelitian ini pertama, Studi Lapangan, observasi langsung digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan data berupa informasi mengenai permasalahan yang terjadi pada saat menentukan pasokan persediaan, kedua, Studi Pustaka, dilakukan studi pustaka atau literatur guna memperoleh lebih banyak referensi melalui buku, jurnal, e-book, maupun akses internet lainnya yang akan memperkuat hasil penelitian yang dilakukan, dan ketiga, Metode Angket atau Kuisisioner, peneliti mengumpulkan sampel dengan menyebar survei kepada karyawan dan juga manajer Swalayan yang akan digunakan sebagai alat untuk mengumpulkan informasi. Skala likert digunakan untuk mengevaluasi tanggapan sampel dengan skor 5 untuk sangat setuju, 4 untuk setuju, 3 untuk cukup setuju, 2 untuk kurang setuju, dan 1 untuk sangat tidak setuju.

Hasil

Analisa data dilakukan dengan menganalisis proses menggunakan *software* SPSS:

- ❖ **Uji Validitas**
- ❖ **Uji Reliabilitas**
- ❖ **Uji T**

Software SPSS digunakan untuk mengukur pengaruh kualitas layanan dan rantai pasokan terhadap kinerja swalayan awam.

Pembahasan Uji Validitas

- Uji validitas adalah ukuran kemampuan instrumen tes untuk mengukur validitas instrumen[13]. Semakin tinggi validitas instrumen, semakin akurat alat pengukur dalam mengukur suatu data. Muatan faktor standar dari pengukuran uji validitas (standardized loading factors) adalah 0,005[21].

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2,077	,434		4,789	,000
	RATA_X1	,253	,093	,210	2,718	,007
	RATA_X2	,299	,101	,229	2,960	,004

a. Dependent Variable: RATA_Y

- Dari data uji validitas diatas diketahui signifikansi variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 0,007 ($<0,05$) maka kesimpulannya adalah variabel kualitas pelayanan berdampak signifikan terhadap kinerja karyawan (H₀ diterima). Diketahui signifikansi variabel rantai pasok (X2) sebesar 0,004 ($<0,05$) maka kesimpulannya adalah variabel rantai pasok berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (H₁ diterima).

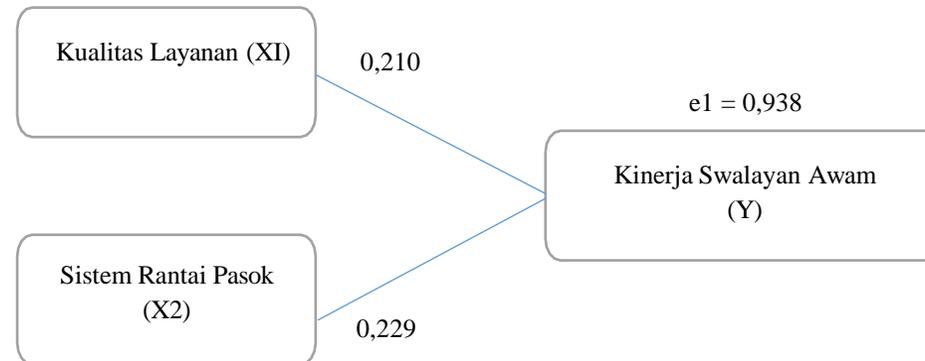
Lanjutan...

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,347 ^a	,120	,109	,47631

a. Predictors: (Constant), RATA_X2, RATA_X1

- Karena diketahui nilai R Square sebesar 0,120 maka dapat disimpulkan bahwa kontribusi variabel kualitas pelayanan dan rantai pasok terhadap variabel kinerja sebesar 12,0%. Sedangkan nilai e1 dapat dihitung dengan rumus $e1 = \sqrt{(1-0,120)} = 0,938$.



Lanjutan...

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2,746	,322		8,531	,000
	X2	,205	,086	,189	2,401	,018
	Y	,178	,065	,214	2,718	,007

a. Dependent Variable: X1

- Dari data uji validitas diatas diketahui signifikansi variabel rantai pasok (X2) sebesar 0,018 (<0,05) maka kesimpulannya adalah variabel rantai pasok berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan (H₀ diterima). Diketahui signifikansi variabel kinerja karyawan (Y) sebesar 0,007 (<0,05) maka kesimpulannya adalah variabel kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan (H₁ diterima).

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,323 ^a	,104	,093	,39953

a. Predictors: (Constant), Y, X2

- Karena diketahui nilai R Square sebesar 0,104 maka dapat disimpulkan bahwa kontribusi variabel rantai pasok dan kinerja terhadap variabel kualitas pelayanan sebesar 10,4%. Sedangkan nilai e1 dapat dihitung dengan rumus $e1 = \sqrt{(1-0,104)} = 0,946$.

Lanjutan...

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,718	,329		5,213	,000
	RATA_X1	,172	,072	,187	2,401	,018
	RATA_Y	,177	,060	,231	2,960	,004

a. Dependent Variable: RATA_X2

- Dari data uji validitas di atas diketahui signifikansi karena variabel kualitas layanan (X1) sebesar 0,018 (<0,05), maka disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan mempunyai pengaruh signifikan terhadap rantai pasok (H₀ diterima). Diketahui signifikansi variabel kinerja karyawan (Y) sebesar 0,004 (>0,005) maka kesimpulannya adalah variabel kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap rantai pasok (H₁ diterima).

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,334 ^a	,112	,100	,36616

a. Predictors: (Constant), RATA_Y, RATA_X1

- Karena diketahui nilai R Square sebesar 0,112 maka dapat disimpulkan bahwa kontribusi pengaruh variabel kualitas pelayanan dan kinerja terhadap variabel rantai pasok adalah sebesar 11,2%. Sedangkan nilai e1 dapat dihitung dengan rumus $e1 = \sqrt{(1-0,112)} = 0,942$.

Pembahasan Uji T

- Nilai diperoleh dengan pengujian melalui aplikasi SPSS, sbanyak 160 sampel diperoleh untuk penelitian. Untuk $\alpha = 0.05$ dan $n = 160$ (0,05;160) adalah 1,974 maka pada tabel T diperoleh sebagai berikut:

Hipotesis	Pernyataan Hipotesis	T_{hitung}	T_{tabel}	Keterangan	Kesimpulan
H_0	Kualitas Layanan – Kinerja Karyawan	4,205	0,154	Data mendukung hipotesis	H_0 Diterima
H_1	Rantai Pasok – Kinerja Swalayan	7,270	0,154	Data mendukung hipotesis	H_1 Diterima

Lanjutan...

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,158	1,054		2,049	,042
	kualitas layanan	,266	,063	,277	4,205	,000
	rantai pasok	,478	,066	,479	7,270	,000

- Berdasarkan hasil pengujian diatas diketahui bahwa nilai T_{hitung} variabel kualitas pelayanan lebih besar (4,205), dimana T_{tabel} adalah 1,974 maka dinyatakan bahwa H_0 diterima. Disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dan diketahui hasil T_{hitung} dari variabel rantai pasok lebih besar (7,270), dimana T_{tabel} adalah 1,974 maka disimpulkan H_1 diterima, dan dinyatakan ada pengaruh dari variabel rantai pasok pada kinerja karyawan.

Pembahasan Uji Reliabilitas

- Reliability test adalah indeks yang dapat memperlihatkan seberapa dapat dipercaya hasil suatu penelitian pengukuran, jika indikator tersebut memiliki Cronbach's Alpha (α) suatu pengukuran lebih besar dari 0,6, indikator tersebut dianggap reliabel[13].

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	160	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	160	100,0

- Berdasarkan data di atas, diketahui bahwa semua data (160) dinyatakan valid dengan persentase 100%.

Reliability Statistics

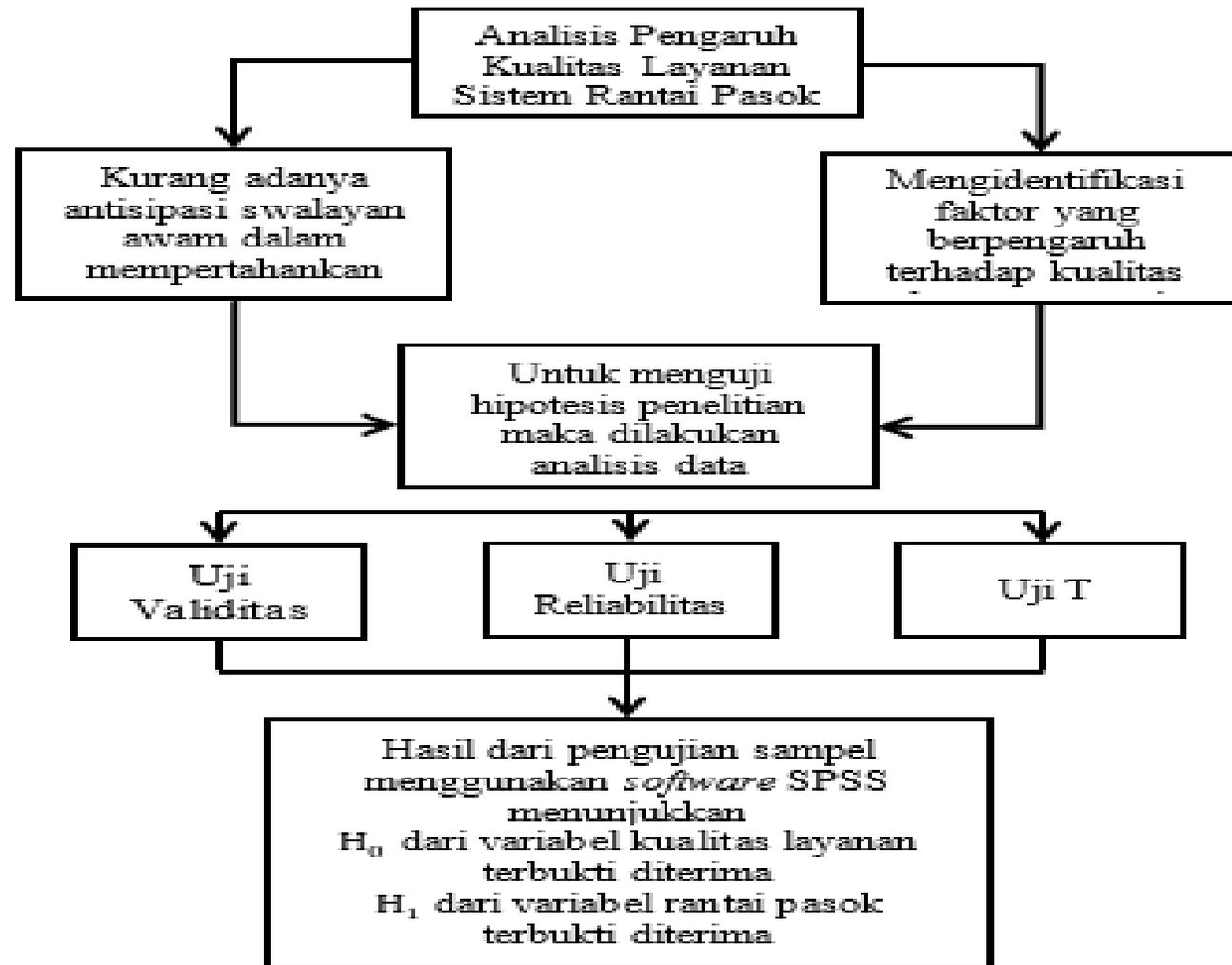
Cronbach's Alpha	N of Items
,482	10

- Nilai *cronbach's alpha* adalah sebesar 0,482 dan jumlah data adalah 10, maka data tersebut dinyatakan tidak *reliablei*, karena nilai *cronbach's alpha* < 0.6 yang dimana nilai standar uji *reliability* harus di atas 0,6.

Lanjutan...

Variabel	Jumlah Indikator	Cronbach's Alpha	Reliability
Kualitas Layanan	4	0,779	Reliabel
Rantai Pasok	3	0,767	Reliabel
Kinerja Karyawan	3	0,761	Reliabel

Hasil Penelitian



Kesimpulan Penelitian

Tujuan penelitian dalam jurnal ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan sistem rantai pasok terhadap kinerja karyawan di swalayan awam. Oleh karena itu, diperoleh hasil sebagai berikut dalam penelitian ini:

1. Kualitas layanan mempunyai dampak atau pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan nilai uji statistik yang lebih besar dari nilai tabel, dengan ini menunjukkan kualitas layanan berkontribusi positif pada kinerja karyawan.
2. Rantai pasok juga berdampak signifikan terhadap kinerja karyawan, dan hasil uji statistik yang mendukung hipotesis bahwa sistem rantai pasokan yang baik dapat meningkatkan kinerja karyawan swalayan awam,

Maka didapatkan kesimpulan kedua variabel, kualitas layanan dan rantai pasokan memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan, artinya penelitian ini menunjukkan pentingnya kedua aspek tersebut dalam mengoptimalkan kinerja di swalayan awam.

Referensi

- [1] A. Hidayat, S. A. Andayani and J. Sulaksana, “Analisis Rantai Pasok Jagung (Studi Kasus Pada Rantai Pasok Jagung Hibrida (*Zea Mays*) di Kelurahan Cicurug Kecamatan Majalengka Kabupaten Majalengka)”. *Jurnal Ilmu Pertanian dan Peternakan*, Vol. 5, No. 1., pp. 1-14. 2017
- [2] A. Nurhandayani, “ Pengaruh Lingkungan Kerja, Kepuasan Kerja, dan Beban Kerja Terhadap Kinerja”. *Jurnal Smartindo*. Vol. 1, No. 2., pp. 107-111. 2022
- [3] B. Panjaitan, N. S. Laamena, dkk. “Analisis Platihan Program Pengambil Keputusan Pada Evaluasi Keberhasilan Belajar Dengan Menggunakan Statistical Product and Service Solution (SPSS)”. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*. Vol. 1, No. 2., pp 76-82. 2021
- [4] D. Firmansyah and Dede, “Teknik Pengambilan Sampel Umum Dalam Metodologi Penelitian: Literature Review”. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*. Vol. 1, No. 2., pp. 85-114. 2022
- [5] D. Octavia and Dr. A. Anggarani, “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Dimediasi Oleh Motivasi.”. *Sibatik Journal*. Vol. 1, No. 12., pp. 2849-2862. 2022
- [6] D. Wandu, S. Adha and I. Asriyah, “Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Provinsi Banten”. *Jurnal Ekonomi Vokasi*. Vol. 2, No. 2., pp. 18-30. 2019
- [7] E. L. Praditasari, A. Handayanto and D. Wulandari, “Penggunaan Structural Equation Modeling (SEM) Untuk Mengetahui Pengaruh Kebiasaan Mengakses Media Sosial Terhadap Minat Belajar Siswa”. *Jurnal Matematika dan Pendidikan Matematika*. Vo. 1, No. 6., pp. 306-309. [Online], journal.upgris.ac.id/index.php/imajiner. 2019
- [8] F. R. Fadmi and L. D. Buton, “Pelatihan Analisis Data Bivariat Menggunakan SPSS Bagi Dosen STIKES Mandala Waluya Kendari. *Jurnal Mandala Pengabdian Masyarakat*. Vol. 1, No. 1., pp. 9-15. 2020

Referensi

- [9] F. Romadlon and I. Nurisusilawati, “Efek Implementasi Rumah Kemas Pada Rantai Pasok Rantai Pasok Baby Buncis Kualitas Ekspor”. Vol. 18, No. 2., pp. 203-212. [Online], doi:10.23917/jiti.v18i2.8689. 2019
- [10] G. P. Suri and N. Y. Arifin, “Pelatihan Pengolahan Data Aplikasi SPSS Pada Siswa SMK Ibnu Sina Batam”. Universitas Ibnu Sina Batam. Vol. 1, No. 1., pp. 29-32. 2022
- [11] I. Ghozali.. “Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25”. 2018
- [12] I. Setyaning A., S. Zakaria, F. Eka P., M. Aqshal and M. A. Arrizal, “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Pelanggan Dengan Menggunakan Metode Structural Equation Model (SEM)”. Prosiding Seminar Nasional Teknologi Industri Berkelanjutan III. Vol. 3, No. 4., pp.1-6. 2023
- [13] L. Amanda, F. Yanuar and D. Devianto, “Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang”. Jurnal Matematika. Vol. 8, No. 1, pp 179-188. 2019
- [14] L. Yanti, “Analisis Kinerja Pegawai Berdasarkan Aspek Kepribadian Diri”. Jurnal Mahasiswa Ekonomi & Bisnis. Vol. 1, No. 1., pp. 27-33. 2021
- [15] M. Andriyani and R.E. Andrianto, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank”. Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis, Vol. 01, No. 02., pp. 133-140. [Online], doi: <https://doi.org/10.37366/ekomabis.v1i02.73>. 2020
- [16] M. Z. Z. Firdaus and A. S. Cahyana, “The Effect Of Service Quality On Patient Satisfaction And Loyalty In Puskesmas Using Dstructural Equation Modeling (SEM) Methods” Program Studi Teknik Industri, pp. 1-11. 2023

Referensi

- [17] R. Latumeten, Y. A. Lesnussa and F. Y. Rumlwang, "Penggunaan Structural Equation Modeling (SEM) Untuk Menganalisis Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah (Studi Kasus : PT Bank Negara Indonesia (BNI) KCU Ambon)". Jurnal Ilmiah Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Vol. 15, No. 2., pp. 76-83. [Online], doi 10.31851/sainmatika/v15i2/2301. 2018
- [18] S. Amarin and T. I. Wijaksana, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung)". Business Management Analysis Journal (BMAJ). Vol. 4, No. 1., pp. 37-52. [Online], doi: <https://doi.org/10.24176/bmaj.v4j1.6001>. 2021
- [19] S. Padmantyo and A. Saputra, "Peranan Manajemen Rantai Pasokan Terhadap Kualitas Produk dan Efisiensi Distribusi". Ekonomi dan Bisnis, p. 191-197. Seminar Nasional dan The 4th Call for Syariah Paper. 2017
- [20] S. Pratama, "Analisis Pengaruh Sumberdaya Manusia, Prasarana dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Studi Pada Pegawai Universitas Pembangunan Panca Budi Medan". Jurnal Manajemen Tools. Vol. 11, No. 1., pp. 235-249. 2019
- [21] Z. Putley, Y. A. Lesnussa, A. Z. Wattimena and M. Y. Matdoan, "Structural Equation Modeling (SEM) Untuk Mengukur Pengaruh Pelayanan, Harga, dan Keselamatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Umu Selama Pandemi Covid-19 di Kota Ambon". Indonesian Journal of Applied Statistics. Vo. 4, No. 1., pp. 1-13. 2021

