

## Analisis hubungan antara supply chain management performance dengan customer satisfaction pada SBU Total Logistik PT Pos Indonesia

Deny Nugroho Rasuanto, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=107947&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

SBU Total Logistik merupakan unit usaha di PT. Pos Indonesia yang bergerak di bidang jasa logistik. Mengingat usianya yang baru berusia 2 tahun maka munculah tuntutan untuk melakukan kajian atau evaluasi atas kinerja (performance) aktifitas Supply Chain Management yang dilakukannya. Pengukuran dan evaluasi ini selain melihat rangkaian aktivitas yang dilakukan dalam Supply Chain Management itu sendiri juga sebaiknya melibatkan tolak ukur lain seperti kepuasan pelanggan yang menikmati jasa layanan SBU Total Logistik PT. Pos Indonesia.

Di sisi lain terdapat kondisi di mana dalam masa operasi selama 2 tahun ditemukan adanya indikasi penurunan jumlah pelanggan tetap SBU Total Logistik. Hal ini diduga berkaitan dengan performa Supply Chain Management yang diterapkan oleh unit tersebut. Sementara itu pihak manajemen mengungkapkan bahwa mereka tidak pernah menurunkan standar operasional di lapangan dan seluruh sistem pelayanan telah berjalan sebagaimana seharusnya.

Atas dasar tersebut penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengkaji hubungan antara Supply Chain Management Performance saluran distribusi SBU Total Logistik PT. Pos Indonesia dengan kepuasan (satisfaction) pelanggan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survey deskriptif yaitu melalui penyebaran kuesioner dengan target responden adalah para pelanggan perusahaan (corporate customer) tetap dari SBU Total Logistik PT. Pos Indonesia. Adapun penelitian ini dimulai dengan menganalisis secara terpisah antara Supply Chain Management Performance dan Customer Satisfaction untuk melihat kondisi independen masing-masing dan selanjutnya mencari hubungan antara keduanya.

Hasil penelitian atas Supply Chain Management Performance saluran distribusi SBU Total Logistik PT. Pos Indonesia yang diukur dengan menggunakan enam aspek yang meliputi cooperation, commitment, trust, conflict, conflict resolution dan compliance menunjukkan bahwa aspek conflict resolution merupakan aspek yang telah dijalankan paling baik dan aspek compliance merupakan aspek yang dijalankan belum sepenuhnya baik. Sementara itu tingkat kepuasan responden dalam melakukan kerjasama supply chain dengan PT. Pos Indonesia menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dimana hal ini dilihat dari tingginya nilai respon atas keuntungan dan kepuasan bertransaksi bisnis dengan SBU Total Logistik PT. Pos Indonesia.

Selanjutnya hasil analisis regresi yang dilakukan menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara Supply Chain Management Performance terhadap Customer Satisfaction, di mana aspek Cooperation dalam variabel Supply Chain Performance merupakan satu-satunya aspek yang memiliki hubungan dan pengaruh yang paling signifikan dibandingkan aspek-aspek yang lainnya.

Adapun saran yang diberikan untuk menindaklanjuti hasil penelitian tersebut adalah agar SBU Total Logistik lebih mengupayakan peningkatan konsep kerja sama (Cooperation) yang memiliki kaitan tujuan bisnis jangka panjang dimana hal ini penting bila SBU Total Logistik berkeinginan untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggannya. Sementara itu keberadaan kelima unsur lain dari Supply Chain Management Performance yaitu commitment, trust, conflict, conflict resolution dan compliance sebaiknya tetap menjadi perhatian untuk tidak diabaikan karena apabila seluruh keenam unsur ini mampu berperan dengan baik maka kinerja Supply Chain SBU Total Logistik akan jauh lebih baik pula dan otomatis akan turut juga mempengaruhi kepuasan pelanggan.

*SBU Total Logistik is a business unit of PT. Pos Indonesia in logistic service. As it was 2 years old, the unit has a need for study and evaluation of Supply Chain Management performance. In addition to measurement and evaluation of Supply Chain Management activities, it is necessary to involve other measurements such as customer satisfaction that have benefit from SBU Total Logistik service of PT. Pos Indonesia.*

On the other side, there is indication of decrease in the number of regular SBU Total Logistik customers for 2 years in operation. It is supposedly relating to Supply Chain Management performance by the unit. While management expressed that they never do reduction of operational standard in the field operation and the entire service system were well work.

Based on the matters, the research is designed to examine the relationship between Supply Chain Management Performance of SBU Total Logistik PT. Pos Indonesia distribution channel and customer satisfaction. The research is conducted by using a descriptive survey method with the distribution of questionnaires to the regular corporate customers of the SBU Total Logistik of PT. Pos Indonesia as the target respondents. The research is beginning by separately analyses of Supply Chain Management Performance and Customer Satisfaction to observe independent conditions of each Supply Chain Performance and Customer Satisfaction, and then to seek for relationship of both sides.

The results of the research in Supply Chain Performance, the SBU Total Logistik distribution channel of PT. Pos Indonesia, measured by using six aspects including cooperation, commitment, trust, conflict, conflict resolution, and compliance, shown that the conflict resolution is the aspect put in best work and compliance is put in still not yet completely work. At the same time, the respondent satisfaction in cooperation of supply chain and PT. Pos Indonesia suggest high satisfaction. It is true of high response to profit and satisfaction in business deal with SBU Total Logistik of PT. Pos Indonesia.

Furthermore, the results of the regression analysis shown that there is relationship between Supply Chain Performance and Satisfaction, where aspect of Cooperation in the Supply Chain Performance variable is the only aspect with most significant effect and correlation than other aspects.

To follow up the results of the research, the SBU Total Logistik is proposed to seek for conceptual improvement of Cooperation in relation to long-term business goals, for purposes to increase its customer satisfaction. In meanwhile, the existence of other five elements of Supply Chain Performance - commitment,

trust, conflict, conflict resolution, compliance - should be paid attention. As all of five elements take significant roles, the Supply Chain performance of SBU Total Logistik may be much more significant value and therefore influence customer satisfaction.</i>