

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Landasan Teori

##### 1. *Logistics service quality*

Berdasarkan pengalaman dalam studi yang ditempuh oleh Islam et al., (2013) logistik adalah proses pemindahan barang dari satu titik ke titik lainnya. Tidak hanya itu logistik juga memiliki peran dalam pengangkutan barang dari satu titik ke titik lain, menyimpannya di tempat yang sesuai, inventaris, pengemasan, dan kegiatan administrasi lainnya. Pemrosesan pesanan perencanaan, pelaksanaan, dan pengendalian aliran yang efektif terhadap penyimpanan barang dan jasa mulai dari titik asal ke titik tujuan konsumen guna memenuhi kebutuhan pelanggan. Manajemen logistik dapat menekan pengeluaran biaya lebih dari aktivitas yang ada tanpa menghiraukan tujuan dan pencapaian *customer service level*.

Pernyataan yang sedikit berbeda disampaikan oleh Kovács et al., (2016) logistik adalah perencanaan, pengorganisasian, dan koordinasi aliran bahan, informasi, energi, uang, dan nilai-nilai di dalam suatu sistem logistik. Di luar realisasi proses logistik ini juga merupakan disiplin dalam memanfaatkan pengetahuan canggih dan metode dari beberapa disiplin ilmu untuk mewujudkan pengiriman barang yang baik.

Tujuan logistik adalah untuk menyediakan barang-barang secara memadai kualitas dan kuantitas pada tujuan tertentu, pada waktu yang tepat, dari asal yang sesuai, dengan metode dan peralatan yang sesuai, dan dengan biaya minimal yang sesuai. Beberapa elemen logistik yakni transportasi dan

logistik adalah berbanding lurus. Dimana hal tersebut membawa dampak yang besar pada program rantai pasokan dalam sebuah perusahaan.

Menurut Niveen El Saghier and Hoque Bhuiyan (2013) dalam studinya menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu sikap dari hasil perbandingan pengharapan kualitas jasa konsumen dengan kinerja perusahaan yang dirasakan konsumen. Kualitas pelayanan adalah persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterimanya apakah mempunyai kesesuaian dengan ekspektasi pelanggan (Agyapong, 2011). Ada 2 hal utama yang menjadi pandangan kualitas layanan menurut ekspektasi dan persepsi pelanggan.

Pelanggan mempunyai anggapan bahwa sebuah performa kualitas layanan rendah apabila apa yang telah terjadi dikatakan baik tetapi tidak sesuai seperti harapan pelanggan. Namun apabila pelanggan benar-benar mencoba menggunakan pelayanan jasa tersebut dan pelanggan mempunyai anggapan terhadap sebuah performa kualitas pelayanan tinggi ketika pelanggan memiliki harapan tinggi dan apa yang terjadi di lapangan layanan yang didapat pelanggan sesuai ekspektasi.

Penelitian oleh Hyun Mi Jang et al., (2013) mengidentifikasi bahwa *logistics service quality* adalah kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh penyedia layanan pengiriman barang yang konsisten terhadap kualitas dan efisiensi pengiriman. Peningkatan kepuasan pelanggan secara signifikan adalah tujuan utama dari *logistics service quality*. Kualitas dalam kegiatan distribusi fisik pemasok memiliki pengaruh terbesar pada kepuasan pelanggan. *Logistics service quality* dapat dipelajari dari dua perspektif yang berbeda yakni dari objektif dan kualitas subjektif. Pandangan layanan industri ini

memandang kualitas sebagai evaluasi yang akurat dari semua tahapan dan operasi yang diperlukan untuk memberikan layanan. Dari perspektif ini, layanan kualitas adalah penilaian atau sikap global, mengenai sifat superior dari layanan. Di bidang layanan logistik, termasuk pengembangan ini dengan mengidentifikasi secara objektif yang diukur melalui persepsi pelanggan sehubungan dengan harapan mereka (komponen subjektif) sebagai komponen utama *logistics service quality*.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa *logistics service quality* adalah usaha yang dilaksanakan perusahaan perusahaan untuk memenuhi dan menanggapi apa yang dibutuhkan serta keinginan atas barang & jasa konsumen dengan mengoptimalkan rantai jaringan barang dan jasa hingga sampai ke pelanggan dengan tepat waktu. Ketika hal tersebut terpenuhi, maka konsumen akan merasa puas atau ekspektasi konsumen terpenuhi.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ho et al., (2012) dimensi-dimensi *logistics service quality* dapat mengukur dimensi yang lebih kualitatif tidak hanya mengukur atribut fisik saja. Dimensi-dimensi tersebut yaitu:

1. *Order Release Quantities*

*Order release quantities* berkaitan dengan konsep ketersediaan produk. Pelanggan menjadi sangat puas ketika mereka dapat memperoleh kuantitas produk sesuai dengan yang mereka inginkan. Pentingnya ketersediaan produk telah lama disadari sebagai komponen kunci dari *logistics excellence*. Meskipun ketidaktersediaan produk dipercaya memiliki dampak yang signifikan terhadap *customer satisfaction* dan *customer loyalty*, namun sulit untuk menghitung dampak finansial dari penjualan yang hilang ini.

## 2. *Information Quality*

*Information quality* mengacu pada persepsi pelanggan terhadap informasi yang disediakan oleh perusahaan mengenai produk yang dapat dipilih oleh pelanggan. Jika informasi yang dicari oleh pelanggan tersedia dan memiliki kualitas yang memadai, pelanggan dapat menggunakan informasi ini untuk membuat keputusan.

## 3. *Ordering Procedures*

*Ordering procedures* membahas tentang efisiensi dan efektivitas dari prosedur yang dibuat oleh perusahaan. Penting bagi perusahaan untuk membuat prosedur penempatan pesanan supaya efektif dan mudah digunakan oleh pelanggan.

## 4. *Order Accuracy*

*Order accuracy* mengacu pada seberapa akurat pengiriman barang sesuai dengan pesanan pelanggan atau harapan pelanggan. Dalam hal ini juga termasuk keakuratan jenis barang dalam pengiriman serta ketepatan jumlah barang pelanggan.

## 5. *Order Condition*

*Order condition* mengacu pada kemampuan perusahaan dalam menjaga barang dan meminimalisir kerusakan barang yang dikirim baik akibat *mishandling* (alat) maupun kondisi transportasi.

## 6. *Order Discrepancy Handling*

*Order discrepancy handling* mengacu pada seberapa baik perusahaan menangani ketidaksesuaian dalam pesanan yang terjadi setelah pesanan sampai di pelanggan.

## 7. *Timeliness*

*Timeliness* berkaitan tentang ketepatan waktu yang dijanjikan terhadap pengiriman barang. Waktu pengiriman ini dapat dipengaruhi oleh waktu transportasi, termasuk juga *back-order time* yakni ketika barang yang dikirimkan tidak sesuai dengan tujuan maka barang tersebut akan dikembalikan.

## 2. *Information System*

Terdapat dua kelompok pendekatan sistem informasi di dalam mendefinisikan sistem informasi menurut Yakub (2012) yaitu pendekatan pada prosedur dan pendekatan pada komponen/elemen. Pendekatan sistem informasi dengan berbagai tata cara mendefinisikan sistem informasi yaitu suatu interaksi jaringan kerja untuk saling berhubungan dengan menerapkan prosedur-prosedur yang ada, menyatukan beberapa hal yang dibutuhkan untuk melakukan suatu kegiatan dengan tujuan khusus. Sedangkan pendekatan sistem informasi pada komponen atau elemennya mendefinisikan bahwa sistem informasi merupakan bagian-bagian elemen yang saling berinteraksi dan saling berhubungan untuk mencapai membentuk satu kesatuan.

Beberapa manfaat dari adanya sistem informasi dalam perencanaan strategis seperti manajemen yang efektif untuk aset meningkatkan hubungan dan komunikasi antara organisasi bisnis, menyelaraskan tujuan dan prioritas bisnis, identifikasi peluang pemanfaatan teknologi untuk *competitive advantage* dan untuk menambah nilai bisnis, dan dapat menghemat tenaga dan biaya yang dibutuhkan dalam daur hidup sistem (Masyhur, 2012).

Menurut Adami (2016) dalam studinya mengemukakan bahwa Informasi adalah sesuatu hal yang memungkinkan dapat membuat prediksi dengan akurasi lebih baik untuk membuat keputusan. Dengan adanya informasi semua orang dapat memahami isi dunia. Informasi merupakan hasil dari proses pengolahan data yang menjadi ringkasan sejumlah data yang menjadi bahannya sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya. Informasi ini mempunyai peran penting atau fungsi sebagai dasar dalam pengambilan keputusan untuk kasus tertentu yang dapat dirasakan akibatnya secara langsung maupun tidak langsung untuk jangka waktu tertentu. Proses untuk mendapatkan informasi yang akurat, diperlukan adanya data relevan yang akan diolah dan tentunya alat untuk mengolah data tersebut.

Informasi merupakan salah satu hal yang menjadi sumber daya bernilai untuk sebuah perusahaan. Informasi mempunyai peran penting dalam kelangsungan hidup suatu perusahaan, bahkan perusahaan dapat melakukan pengeluaran banyak biaya untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan. Informasi dapat digunakan untuk mencapai tujuan perusahaan dengan melakukan keputusan-keputusan yang dibutuhkan. Langkah perusahaan dalam mendapatkan informasi-informasi yang tepat, penting dan berguna, perusahaan harus memiliki sistem informasi yang melekat dengan teknologi informasi.

Menurut Astuti (2011) menyatakan bahwa sistem informasi adalah suatu kegiatan dari prosedur-prosedur yang diorganisasikan, bilamana dieksekusi akan menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian di dalam organisasi. Sistem ini berfungsi untuk mengelola data

informasi yang ada sehingga kumpulan informasi tersebut dapat dibaca dan dipahami dengan mudah.

Kemajuan teknologi sistem informasi memiliki dampak besar pada evolusi manajemen rantai pasokan. Sebagai hasil dari kemajuan teknologi seperti itu, mitra rantai pasokan sekarang dapat bekerja dalam koordinasi yang terarah untuk mengoptimalkan kinerja. Identifikasi dan analisis dilakukan pada masing-masing proses dalam *supply chain management*, yang meliputi manajemen hubungan pelanggan, manajemen pelayanan pelanggan, manajemen permintaan, pemenuhan pesanan, manajemen aliran manufaktur, manajemen hubungan pemasok, pengembangan dan komersialisasi produk, dan pengembalian kembali produk.

Berdasarkan teori oleh beberapa sumber maka peneliti menyimpulkan bahwa Sistem Informasi Perusahaan Ekspedisi adalah kumpulan informasi yang mendukung proses pemenuhan kebutuhan suatu informasi yang bertanggung jawab untuk menyediakan informasi pengiriman barang dalam satu kesatuan proses yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pada perusahaan ekspedisi. Sistem informasi yang baik adalah sistem informasi yang dapat memenuhi kebutuhan perusahaan dan kebutuhan pemakai sistem informasi sehingga tercipta kepuasan bagi pemakai.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Petter et al., (2008) bahwa terdapat item-item yang berkaitan dengan Sistem Informasi yang menjadi kerangka yang berguna untuk mengukur keberhasilan Sistem Informasi. Item-item dimensi tersebut antara lain:

### 1. Kualitas Sistem

Karakteristik sebuah sistem yang bagus terukur dari kemudahan penggunaan, system fleksibilitas, keandalan sistem, dan waktu respon.

### 2. Kualitas Informasi

Karakteristik sebuah informasi yang akurat atau output dari sistem informasi yang bagus dapat dinilai dari relevansi, keringkasan, dan kelengkapan informasi.

### 3. Kualitas Layanan

Kualitas layanan pendukung sistem informasi yang baik terlihat dari sumber daya manusianya atau karyawan yang ada di perusahaan tersebut. Sebagai contoh: akurasi, keandalan, kompetensi teknis, dan empati dari staf perusahaan.

## 3. *Supply Chain Relationship*

*Supply Chain Relationship* adalah hubungan atas tingkat kepercayaan antara pemasok dan perusahaan pengiriman barang. Kinerja rantai pasok yang sukses didasarkan pada tingkat kepercayaan yang tinggi dan komitmen yang kuat diantara mitra rantai suplai. Perencanaan rantai pasokan yang efektif berdasarkan informasi bersama dan kepercayaan di antara para mitra merupakan persyaratan penting untuk manajemen rantai pasokan yang sukses. Satu studi melaporkan bahwa sepertiga dari aliansi strategis gagal karena kurangnya kepercayaan di antara perdagangan mitra (Kwon and Suh, 2004).

Meningkatnya persaingan perusahaan pengiriman barang membuat para perusahaan ekspedisi memusatkan perhatian pada pengembangan untuk membangun *supply chain relationship* berkelanjutan yang efektif. Prinsip dasar



manajemen rantai pasokan adalah hubungan yang sedang berlangsung di antara anggota rantai pasokan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas. *Supply chain relationship* tidak hanya memasukkan unsur ekonomi yang dijelaskan dalam kontrak, tetapi juga memasukkan unsur pertukaran sosial, bahwa kewajiban mitra pertukaran sering tidak ditentukan dan standar untuk mengukur kontribusi masing-masing mitra (Griffith et al., 2006).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Razavi et al., (2016) terdapat salah satu dimensi-dimensi *Supply Chain Relationship* antara lain:

1. *Trust*

Kepercayaan adalah satu dari beberapa indikator yang paling umum digunakan dalam *Supply Chain Relationship*, karena alasan yang terkait gagalnya sebuah hubungan dalam rantai pasokan adalah kurangnya kepercayaan antara mitra. Pembentukan kepercayaan antara perusahaan dengan pelanggan pada hal ini dianggap sebagai alasan yang sangat penting.

2. *Komitmen*

Komitmen mengacu pada orientasi masa depan dimana kesediaan para pelanggan menggunakan produk atau jasa tertentu untuk dijadikan mitranya. Pada hal ini komitmen yang dimaksud adalah penggunaan kembali jasa yang ditawarkan oleh perusahaan pengiriman barang terhadap pelanggan baiknya.

Pada penelitian yang lain menyebutkan sedikit berbeda terkait item-item dimensi tentang *Supply Chain Relationship*. Menurut Kwon and Suh (2004), ada beberapa hal item yang berkaitan dengan variabel ini yang memiliki

pengaruh dalam menilai tingkat kepercayaan di antara mitra rantai suplai, antara lain:

1. *Perceived Satisfaction (SAT)*

Tingkat kepercayaan pelanggan akan meningkat ketika terjadi pemahaman bahwa pelayanan yang telah dihasilkan oleh perusahaan dapat memuaskan diantara keduanya.

2. *Partner's Reputation (PR)*

Apabila reputasi perusahaan dimata pelanggan atau masyarakat luas sangat bagus atau reputasi tinggi dalam pasar, maka dapat ditafsirkan bahwa perusahaan tersebut dapat dipercaya dalam hal bisnis.

3. *Perceived Personal Conflict (PPC)*

Dalam membangun relasi atau hubungan yang baik terhadap pelanggan, maka perusahaan harus dapat menyelesaikan permasalahan yang ada untuk membangun kembali kepercayaan yang sudah ditanamkan.

## **B. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini dilakukan berdasarkan dari hasil penelitian-penelitian terdahulu yang sudah dilakukan yang digunakan penulis sebagai salah satu acuan dalam melakukan penelitiannya, juga berguna sebagai pembanding serta sebagai kajian. Berdasarkan dari penelitian terdahulu, penulis tidak menemukan penelitian yang memiliki judul yang sama yang diangkat oleh penulis. Tetapi penulis mengangkat beberapa penelitian sebelumnya yang memiliki hubungan antar variable yang sama dengan penelitian dari penulis, yang digunakan sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian penulis.

Tabel 2.1  
Hasil Penelitian Terdahulu

No	Judul & Peneliti	Variabel	Hasil Penelitian
1	<i>The Effect of Logistics Service Quality on Customer Loyalty through Relationship Quality</i> (Hyun Mi Jang et al., 2013)	<b>Dependen:</b> <i>Trust</i> <i>Satisfaction</i> <i>Commitment</i> <b>Independen:</b> <i>Logistics Service Quality</i> <i>Relational Logistics Service Quality</i>	<i>Logistics service quality</i> dan <i>relational logistics service quality</i> secara langsung mempengaruhi <i>trust</i> , <i>satisfaction</i> , dan <i>commitment</i> . Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik <i>relational</i> dan <i>logistics service quality</i> semakin banyak kepercayaan ( <i>trust</i> ) dan kepuasan serta komitmen terhadap layanan logistik.
2	<i>Logistic Service Quality among Courier Services in Malaysia</i> (Ho et al., 2012)	<b>Dependen:</b> <i>Customer Satisfaction</i> <b>Independen:</b> <i>Logistics Service Quality</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan berpengaruh positif signifikan terhadap <i>logistics service quality</i> layanan logistik.
3	<i>Logistic service quality and organizational performance: conceptualisation, measure development, measure test and model fit</i> (Sachin et al., 2016)	<b>Dependen:</b> <i>Logistics Service Quality</i> <i>Organizational Performance</i> <b>Independen:</b> <i>Service effectiveness for shippers</i> <i>Operations efficiency</i> <i>Service effectiveness for consignees</i>	Hasilnya menunjukkan bahwa proses pengembangan <i>logistics service quality</i> serta <i>organizational performance</i> di bidang logistik dipengaruhi positif oleh <i>service effectiveness for shippers</i> , <i>operations efficiency</i> serta <i>service effectiveness for consignees</i> .
4	<i>The Impact of Supply Chain Relationship Quality and Cooperative Strategy on Strategic Purchasing</i> (Razavi et al., 2016)	<b>Dependen:</b> <i>Strategic Purchasing</i> <b>Independen:</b> <i>Supply Chain Relationship</i> <b>Mediasi:</b> <i>Cooperative Strategy</i>	<i>Supply chain relationship</i> tidak hanya berdampak positif langsung pada <i>cooperative strategy</i> tetapi juga memiliki pengaruh langsung dan tidak langsung pada <i>strategic purchasing</i> melalui <i>cooperative strategy</i> sebagai mediasi.
5	<i>Factors Affecting the Level of Trust and Commitment in Supply Chain Relationships</i> (Kwon and Suh., 2004)	<b>Dependen:</b> <i>Supply Chain Relationships</i> <b>Independen:</b> <i>Information Sharing</i> <i>Perceived Satisfaction</i> <i>Partner's Reputation</i> <i>Perceived Conflict</i>	Hasil menunjukkan bahwa <i>information sharing</i> , <i>perceived satisfaction</i> , <i>partner's reputation</i> , <i>perceived conflict</i> memiliki pengaruh positif signifikan terhadap <i>Supply Chain Relationships</i> .

No	Judul & Peneliti	Variabel	Hasil Penelitian
6	Sistem Informasi Ekspedisi Barang Dengan Metode E-CRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Pelanggan (Hidayat., 2014)	<b>Dependen:</b> <i>Service Quality</i> <b>Independen:</b> Sistem Informasi E-CRM	Hasilnya menunjukkan bahwa sistem informasi dan e-crm mempunyai pengaruh positif terhadap <i>service quality</i> pada perusahaan logistik.
7	Pengaruh <i>Logistic Service Quality</i> terhadap kepuasan dan loyalitas konsumen Kentucky Fried Chicken di Surabaya (Raymond et al., 2015)	<b>Dependen:</b> Loyalitas konsumen <b>Independen:</b> <i>Logistic Service Quality</i> <b>Mediasi:</b> Kepuasan konsumen	<i>Logistic service quality</i> pada KFC Surabaya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai mediasinya.
8	Pengaruh <i>Logistics Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> Cat Emco PT.Satriakarya Adiyudha (PT.SKAY) (Bianda et al., 2014)	<b>Dependen:</b> <i>Customer Satisfaction</i> <b>Independen:</b> <i>Logistics Service Quality</i>	<i>Logistic service quality</i> pada PT.Satriakarya Adiyudha memiliki pengaruh yang positif signifikan terhadap <i>customer satisfaction</i> .
9	Pengaruh <i>Logistic Service Quality</i> Terhadap <i>Satisfaction</i> Dan <i>Loyalty</i> Di PT Tiki Jalur Nugraha Eka Kurir (Denny Kusuma., 2014)	<b>Dependen:</b> <i>Loyalty</i> <b>Independen:</b> <i>Logistic Service Quality</i> <b>Mediasi:</b> <i>Satisfaction</i>	<i>Logistic service quality</i> pada JNE memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai mediasinya.
10	Pengaruh <i>Logistics Service Quality</i> Terhadap <i>Customer Retention</i> Dengan <i>Customer Satisfaction</i> Sebagai Variabel Intervening Pada Industri Ekspedisi Laut Di Surabaya. (Japariato., 2012)	<b>Dependen:</b> <i>Customer Retention</i> <b>Independen:</b> <i>Logistics Service Quality</i> <b>Mediasi:</b> <i>Customer Satisfaction</i>	<i>Logistic service quality</i> pada industri ekspedisi laut memiliki pengaruh yang signifikan terhadap <i>customer retention</i> dengan kepuasan konsumen sebagai mediasinya.

## C. Penurunan Hipotesis

### 1. Pengaruh antara *Information System* terhadap *Logistic Quality Service*

Sistem Informasi adalah suatu kegiatan dari prosedur-prosedur yang diorganisasikan, bilamana dieksekusi akan menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian di dalam organisasi. Keterbukaan perusahaan ekspedisi dalam mengelola dan menyediakan informasi terkait pengiriman barang oleh konsumen menjadi poin penting.

Sistem Informasi yang dimiliki oleh perusahaan diukur mulai dari pemesanan pengiriman barang melalui online (*e-shipping*) terkait tarif, titik pengiriman barang tersebut. Selanjutnya informasi penelusuran barang yang telah dikirim sampai titik mana yang dapat diakses melalui gadget (*mobile tracking sistem*). Selain itu terdapat bagaimana hubungan pelanggan dengan perusahaan (*customer relationship management*) untuk menyediakan informasi terhadap pelanggan. Upaya perusahaan melayani komplain dengan baik dan terstruktur (*claim handling system*) juga menjadi alat ukur kualitas sistem yang ada pada perusahaan ekspedisi.

Pada penelitian sebelumnya ketersediaan informasi pengiriman barang sebagai indikator dalam sistem informasi pada perusahaan ekspedisi berpengaruh positif terhadap kualitas layanan pengiriman barang (Simamora and Susanti, 2017). Selain itu dalam penelitian Iriandini et al., (2015) dan Hidayat (2014) juga menyatakan bahwa ketersediaan informasi oleh karyawan (*customer relationship management*) juga berpengaruh terhadap kualitas layanan logistik hingga pelanggan merasa puas. Berdasar logika hubungan

antara sistem informasi dan *logistic service quality* didukung dengan beberapa penelitian terdahulu maka hipotesis penelitian pertama yang disusun adalah:

**H1 : *Information system* (X<sub>1</sub>) berpengaruh positif terhadap *logistics service quality* (X<sub>2</sub>) pada pelanggan JNE.**

## **2. Pengaruh antara *Logistics Service Quality* terhadap *Supply Chain Relationship***

*Logistics service quality* adalah usaha yang dilaksanakan perusahaan perusahaan untuk memenuhi dan menanggapi apa yang dibutuhkan serta keinginan atas barang & jasa konsumen dengan mengoptimalkan rantai jaringan barang dan jasa hingga sampai ke pelanggan dengan tepat waktu. *Logistics service quality* bisa dikatakan sebagai tujuan utama dari pengiriman barang, yakni bagaimana kualitas layanan pengiriman barang tersebut sesuai harapan dari pelanggan.

Dalam *logistics service quality* terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas dari pengiriman barang itu sendiri, antara lain: Ketersediaan produk layanan (*order relase quantities*), informasi yang didapatkan pelanggan terkait barang yang dikirim (*information quality*), prosedur permintaan pengiriman barang (*ordering procedures*), kesesuaian barang yang dikirim baik jumlah maupun kondisi (*order accuracy*), kondisi barang yang dikirim (*order condition*), penanganan ketidaksesuaian barang (*order discrepancy handling*), ketepatan waktu (*timeliness*).

Pada penelitian sebelumnya Japarianto (2012) *logistic service quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dimana kepuasan pelanggan itu sendiri menjadi salah satu indikator dalam *supply chain relationship*. Selain

itu (Sakti, 2018) dalam penelitiannya menyatakan bahwa ketepatan waktu yang menjadi indikator *logistics service quality* berpengaruh positif terhadap *supply chain relationship*. Berdasar logika hubungan antara *logistics service quality* dan *supply chain relationship* didukung dengan beberapa penelitian terdahulu maka hipotesis penelitian kedua yang disusun adalah:

**H2 : *Logistic service quality* (X<sub>2</sub>) berpengaruh positif terhadap *supply chain relationship* (Y) pada pelanggan JNE.**

### **3. Pengaruh antara *Information System* terhadap *Supply Chain Relationship***

Saat ini sistem informasi banyak memiliki manfaat bagi bagi perusahaan apapun. Sistem informasi ini akan menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian di dalam organisasi. Dalam praktiknya di JNE, sistem informasi ini berperan pada (*e-shipping*) terkait tarif, titik pengiriman barang tersebut, titik keberadaan gerai, ketersediaan informasi penelusuran barang yang diakses melalui gadget (*mobile tracking sistem*). Dari sistem informasi ini juga dapat menunjang untuk kegiatan *claim handling system*, dimana sistem itu akan melayani komplain dari para konsumen JNE terkait pengiriman barang. *Claim handling system* ini merupakan bagian dari *supply chain relationship*. Dari beberapa hal tersebut maka dapat disimpulkan bahwa semakin baik *information system* dapat meningkatkan atau menunjang aktivitas *claim handling system*. Seperti pada penelitian sebelumnya Iriandini et al., (2015) menyatakan bahwa ketersediaan informasi dari karyawan *customer relationship management* yang menjadi salah satu indikator dari sistem informasi berpengaruh terhadap rasa kepercayaan. Sehingga pelanggan merasa puas dan akan menggunakan jasa perusahaan itu kembali.

Berdasar logika hubungan antara sistem informasi dengan *supply chain relationship* dan didukung dengan beberapa penelitian terdahulu maka hipotesis penelitian ketiga yang disusun adalah:

**H3: *Information system* (X<sub>1</sub>) berpengaruh positif terhadap *supply chain relationship* (Y)**

#### **4. Pengaruh antara *Information System* terhadap *Supply Chain Relationship* dengan *Logistic Service Quality* sebagai mediasi**

Sistem Informasi adalah suatu kegiatan dari prosedur-prosedur yang diorganisasikan, bilamana dieksekusi akan menyediakan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian di dalam organisasi. Sistem Informasi pada perusahaan ekspedisi memiliki indikator seperti tingkat kemudahan pemesanan pengiriman barang melalui *online (e-shipping)* terkait tarif, titik pengiriman barang tersebut, titik keberadaan gerai, ketersediaan informasi penelusuran barang yang diakses melalui gadget (*mobile tracking sistem*). Dari sekian indikator yang ada tersebut akan berpengaruh terhadap *logistic quality service* yang diberikan oleh perusahaan, apa hal tersebut berjalan dengan baik maka akan timbul kepuasan bagi pelanggan dan akan membuat hubungan antar keduanya baik. Kinerja rantai pasok yang sukses didasarkan pada tingkat kepercayaan yang tinggi dan komitmen yang kuat di antara mitra rantai suplai. Selain itu, adanya hal tersebut membuat reputasi perusahaan akan naik. Tidak lupa cara perusahaan dalam menangani masalah juga akan mempengaruhi *supply chain relationship*.

Pada penelitian sebelumnya Iriandini et al., (2015) dan Hidayat, (2014) menyatakan bahwa ketersediaan informasi dari karyawan *customer relationship*



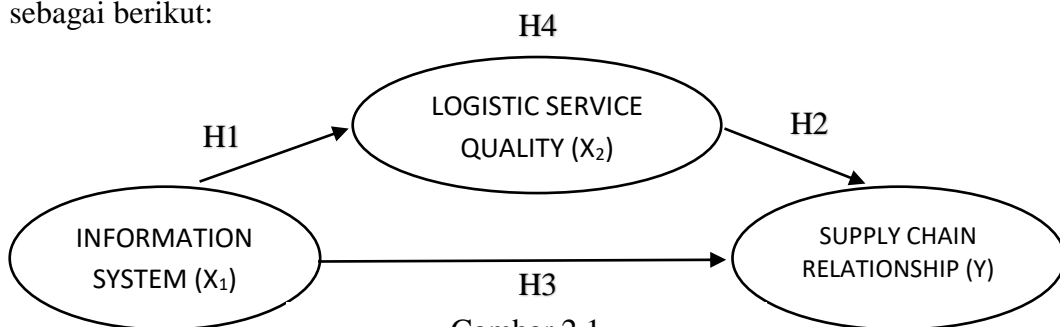
*management* yang menjadi salah satu indikator dari sistem informasi berpengaruh terhadap kualitas layanan logistik hingga pelanggan merasa puas dan timbul rasa kepercayaan. Dari rasa kepercayaan tersebut membuat pelanggan loyal dan reputasi perusahaan ekspedisi ini akan naik.

Berdasar logika hubungan antara sistem informasi dan *supply chain relationship* dengan *logistic service quality* sebagai mediasinya dan didukung dengan beberapa penelitian terdahulu maka hipotesis penelitian ketiga yang disusun adalah:

**H4: *Information system (X<sub>1</sub>)* berpengaruh positif terhadap *supply chain relationship (Y)* yang dimediasi *logistics service quality (X<sub>2</sub>)* pada pelanggan JNE.**

#### D. MODEL PENELITIAN

Berdasarkan tinjauan pustaka di atas, peneliti dapat membuat model penelitian sebagai berikut:



Gambar 2.1  
Model Penelitian

Sumber: Hasil olah data, 2019

Dalam model penelitian tersebut fungsi variabel dan perannya sebagai berikut:

1. Variabel terikat merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel independen (bebas). Dalam model penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah *supply chain relationship (Y)*.

2. Variabel bebas (independen) merupakan variabel yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel dependen (terikat). Dalam model penelitian ini yang menjadi variabel independen *information system* ( $X_1$ ) dan *logistic service quality* ( $X_2$ ).
3. Variabel mediator adalah variabel perantara antara variabel independen *information system* ( $X_1$ ) dengan variabel dependen *supply chain relationship* ( $Y$ ). Tujuan variabel mediator adalah menjelaskan hubungan antara *information system* ( $X_1$ ) berpengaruh tidak langsung terhadap *supply chain relationship* ( $Y$ ) melalui variabel mediator.

Berdasarkan pada kerangka pemikiran diatas bahwa *information system* ( $X_1$ ), *logistic service quality* ( $X_2$ ) merupakan faktor yang mempengaruhi *supply chain relationship* ( $Y$ ).