

Pengaruh *Trust* Terhadap *Buyer Supplier Relationship Performance Outcome* Pada Hotel Bintang Lima di Surabaya

Njo Fransisca Handinata

Manajemen / Fakultas Bisnis dan Ekonomika

fransisca_handinata@yahoo.com

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *Trust terhadap Buyer Supplier Relationship Performance Outcome Pada Hotel Bintang Lima di Surabaya*. Penelitian disebar kepada responden yang bekerja di bagian *purchasing* hotel berbintang lima dengan pengalaman minimal 1 tahun dan berdomisi di Surabaya.

Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *probability sampling*. Data diperoleh secara langsung dari responden dengan menyebarkan kuesioner. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian 115 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh *Trust* terhadap *Performance Outcome* pada hotel bintang lima di Surabaya.

Kata kunci : *Trust, Performance Outcome, Interpersonal Relationship*

ABSTRACT

This study aims to identify and analyze the effect of Trust on Buyer Supplier Relationship Performance Outcome at five-star hotels in Surabaya. Research presented to the respondents who worked at the five-star hotel with the purchasing experience for a minimum of 1 year and berdomisi in Surabaya.

Data processing is performed using Structural Equation Modeling (SEM). Sampling technique used was probability sampling. Data obtained directly from respondents by distributing questionnaires. The total sample used in research 115 respondents.

The results of this study showed the influence of the Trust on Performance Outcome at five-star hotels in Surabaya.

Key words : Trust, Performance Outcome, Interpersonal Relationship

PENDAHULUAN

Konsep yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Dyer and Chu (2000)* mengatakan, “Kepercayaan dapat didefinisikan, didasarkan pada literatur, salah satu pihak memiliki keyakinan bahwa pihak lain dalam hubungan tidak akan bertindak merugikan dan tidak mengeksploitasi kerentanan bahkan ketika eksploitasi tersebut tidak dapat dideteksi” (*F. Ian Stuart, Jacques Verville, Nazim Taskin, 2011*).

Villena et al., (2011) mengatakan, “*In short, the establishment and nurturing of trust between suppliers and buyers is consistent with a cost minimization strategy when “cost” is appropriately and broadly defined, unless the level of trust is excessive and lead one of the parties to opportunistic behaviour such stemming from reduced the safeguards and monitoring*”. Singkatnya, pembentukan dan memelihara kepercayaan antara pemasok dan pembeli konsisten dengan strategi minimalisasi biaya ketika biaya tepat dan luas didefinisikan, kecuali jika tingkat kepercayaan berlebihan dan menyebabkan salah satu pihak dengan perilaku oportunistik tersebut bersumber dari menurunkan pengamanan dan pemantauan (*F. Ian Stuart, Jacques Verville, Nazim Taskin, 2011*). Performance teori

Setelah mengetahui gejala dan fakta yang ada di dalam mengidentifikasi masalah-masalah yang timbul, serta melihat hasil wawancara sigi awal mengenai *buyer-supplier relationship* di beberapa hotel bintang lima pada 30 responden, maka masalah yang dipilih untuk diteliti adalah

1. Semakin tinggi tingkat kepercayaan tersebut kinerja perusahaan semakin baik (pangsa pasar, kepuasan pelanggan, dan kinerja keuangan)
2. Semakin tinggi tingkat komunikasi interpersonal, semakin tinggi tingkat kepercayaan pembeli
3. Semakin tinggi tingkatan pemasok menunjukkan kompetensi, semakin tinggi tingkat kepercayaan pembeli
4. Kombinasi (interaksi) dari hubungan interpersonal yang lebih kuat dan kompetensi pemasok yang ditingkatkan akan langsung berhubungan dengan tingkat kepercayaan yang lebih tinggi.

METODE PENELITIAN

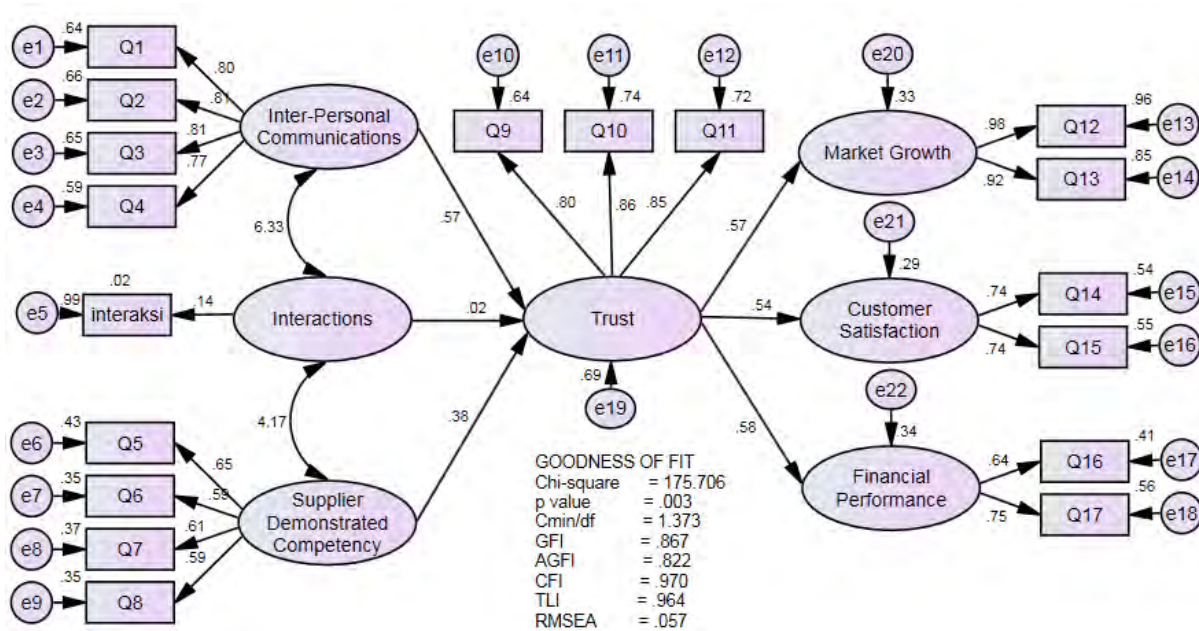
Jenis penelitian yang digunakan konklusif eksperimental. Konklusif karena penelitian ini bersifat spesifik dengan tujuan yang jelas untuk memberikan informasi yang bisa dijadikan suatu konklusi dan membantu dalam proses pengambilan keputusan. Berdasarkan pegelolaan dari sifat konklusif, maka penelitian ini termasuk dalam riset eksperimental, karena variabel independen dan variabel dependen dalam penelitian ini memiliki hubungan sebab-akibat, penelitian ini bertujuan menemukan fakta untuk membuat kesimpulan sebab akibat mengenai hubungan antara variable yang digunakan.

Pola hubungan antar variable adalah kausal, karena penelitian meneliti pengaruh dari trust terhadap *performance outcome* pada hotel berbintang lima di Surabaya. Dalam penelitian ini terdapat 5 variabel yaitu *interpersonal communications*, *supplier demonstrated competency* (dalam hal *performance delivery*), *trust*, *market growth*, *customer satisfaction*, dan *financial performance*.

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer, yaitu data mengenai pendapat responden mengenai *trust* pada hotel bintang lima di Surabaya yang diperoleh dari menyebarkan kuesioner kepada para responden yang menjadi sampel penelitian pada hari sabtu bulan juni 2014.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pengolahan data dikerjakan dengan maximum likelihood estimation.



Gambar 1
Measurement Model Hasil Running Amos
 Sumber : Amos 20

Tabel 1
Hasil Uji Model Kecocokan Pengukuran

No	Uji Kecocokan	Kriteria Kecocokan	Hasil	Keterangan
1	Chi-square	Diharapkan kecil	175,706	Not fit
2	Significant Probability	$\geq 0,05$	0,003	Not fit
3	RMSEA	$\leq 0,08$	0,057	Good fit
4	GFI	$\geq 0,90$	0,867	Marginal fit
5	AGFI	$\geq 0,90$	0,822	Marginal fit
6	CMIN/DF	≤ 2	1,373	Good fit
7	TLI	$\geq 0,90$	0,964	Good fit
8	CFI	$\geq 0,95$	0,970	Good fit

Sumber : Amos 20

Chi-square adalah alat uji yang paling fundamental untuk mengukur overall fit dan sangat sensitive terhadap besarnya sampel yang digunakan. Semakin kecil nilai χ^2 maka model semakin baik. Chi-Square cocok untuk ukuran sampel 100-200. Chi-Square diterima dengan *cut off value* sekurang-kurangnya $p > 0,05$ mungkin $p > 0,10$ atau $p > 0,20$. Nilai chi-square adalah not fit yaitu 0,003.

RMSEA adalah sebuah indeks yang dapat digunakan untuk mengkompensasi statistic Chi-Square dalam sampe yang besar. RMSEA dapat diterima pada nilai 0,03 sampai 0,08. Hasil uji kecocokan menunjukkan hasil baik dimana nilai RMSEA adalah 0,57. Hal tersebut menunjukkan bahwa model yang diuji memenuhi kriteria.

GFI adalah indeks kesesuaian akan menghitung proporsi tertimbang dari varians dalam matriks kovarians sampel. Nilai GFI berkisar antara 0 (poor fit) sampai 1 (perfect fit). GFI dapat diterima apabila $GFI \geq 0,90$. Hasil dari model yang diuji kecocokan menunjukkan hasil yang baik dimana nilainya 0,867. Hal tersebut menunjukkan model yang diuji memenuhi kriteria.

AGFI adalah perluasan dari GFI, disesuaikan dengan rasio derajat kebebasan model. Nilai yang dapat diterima adlah $AGFI \geq 0,90$. Nilai yang tinggi menunjukkan. Hasil dari model yang diuji kecocokan menunjukkan hasil yang baik dimana nilainya 0,822. Hal tersebut menunjukkan model yang diuji memenuhi kriteria.

Merupakan statistic chi-square dibagi DF model sehingga disebut χ^2 relatif. CMIN/DF yang memiliki nilai ≤ 2 atau bahkan terkadang ≤ 3 menunjukkan ada indikasi dari *acceptable fit* antara model dan data. Hasil dari model yang diuji

kecocokan menunjukkan hasil yang baik dimana nilainya 1,373. Hal tersebut menunjukkan model yang diuji memenuhi kriteria.

TLI disebut juga NNFI (*Nonnormed Fit Index*). TLI pertama kali diusulkan untuk mengevaluasi factor analisis. TLI juga dapat digunakan untuk membandingkan sebuah model yang diuji terhadap baseline model. Nilai yang direkomendasikan adalah $TLI \geq 0,90$. Hasil dari model yang diuji kecocokan menunjukkan hasil yang baik dimana nilainya 0,964. Hal tersebut menunjukkan model yang diuji memenuhi kriteria.

CFI cocok pada ukuran sampel kecil. Nilai yang dapat diterima adalah yang berada antara 0 dan 1 (Heir *et al.*, 2006, p.649). Nilai yang direkomendasikan adalah $CFI \geq 0,95$. Hasil dari model yang diuji kecocokan menunjukkan hasil yang baik dimana nilainya 0,970. Hal tersebut menunjukkan model yang diuji memenuhi kriteria.

Setelah model dapat dianggap fit, proses selanjutnya adalah melihat indikator yang ada pada sebuah konstruk memang merupakan bagian atau dapat menjelaskan sebuah konstruk. Proses ini dinamakan uji validitas konstruk (variabel laten) yang dilakukan lewat uji convergent validity yakni indikator yang menyusun konstruk mempunyai loading faktor yang tinggi dengan konstruk tersebut dan total indikator akan mempunyai nilai variance extraced yang cukup tinggi. Hasil variance extraced diharapkan minimal 0,5 yang menunjukkan adanya convergent validity yang baik.

Pada tabel 2 angka pada kolom loading factor menunjukkan indikator memang bagian dari konstruk yang terkait. Semua loading factor berada diatas 0,5 yang menunjukkan indikator yang ada menjelaskan keberadaan konstruk. Hal

tersebut menunjukkan adanya konvergensi antar indikator dalam menjelaskan konstruk yang ada.

Tabel 2
Hasil Uji Loading Factor

Variabel	Indikator	Loading	Loading ²	Error	Reliability
X1	Q1	0.800	0.640	0.360	0.875
	Q2	0.811	0.658	0.342	
	Q3	0.807	0.651	0.349	
	Q4	0.771	0.594	0.406	
X2	Q5	0.654	0.428	0.572	0.706
	Q6	0.594	0.353	0.647	
	Q7	0.608	0.370	0.630	
	Q8	0.594	0.353	0.647	
X3	Q9	0.800	0.640	0.360	0.875
	Q10	0.861	0.741	0.259	
	Q11	0.849	0.721	0.279	
Y1	Q12	0.981	0.962	0.038	0.950
	Q13	0.921	0.848	0.152	
Y2	Q14	0.736	0.542	0.458	0.708
	Q15	0.745	0.555	0.445	
Y3	Q16	0.643	0.413	0.587	0.655
	Q17	0.750	0.563	0.438	

Sumber : Hasil Pengolahan Excel

Pada variabel X yang terbesar adalah nilai X3 (Trust) Q10 yaitu 0,861 dan variabel Y yang terbesar adalah nilai Y1 (Market Growth) Q12 yaitu 0,981 hal tersebut menunjukkan hubungan yang kuat.

Tabel 3
Hipotesis Penelitian

	Hubungan			Estimate	S.E.	C.R.	P-Value	Keterangan
H1	Trust	→	Cust. Satisfaction	0.536	0.1	4.378	***	Signifikan
H1	Trust	→	Market Growth	0.574	0.114	6.428	***	Signifikan
H1	Trust	→	Financial Perf.	0.582	0.088	4.141	***	Signifikan
H2	Interpersonal Relationship	→	Trust	0.568	0.073	6.541	***	Signifikan
H3	Supp. Demonstrated. Delivery	→	Trust	0.381	0.116	4.319	***	Signifikan
H4	Interactions	→	Trust	0.021	0.002	6.139	***	Signifikan

Sumber : Amos 20, data diolah

Dari tabel diatas hubungan *trust* dengan *customer satisfaction* nilai *C.R* sebesar 4,378 serta nilai P-Value terdapat bintang tiga (nilai dibawah 5%) dan dikatakan signifikan. Hubungan *trust* dengan *market growth* nilai *C.R* sebesar 6,428 serta nilai P-Value terdapat bintang tiga (nilai dibawah 5%) dan dikatakan signifikan. Hubungan *trust* dengan *financial performance* nilai *C.R* sebesar 4,141 serta nilai P-Value terdapat bintang tiga (nilai dibawah 5%) dan dikatakan signifikan. Hubungan *interpersonal relationship* terhadap *trust* nilai *C.R* sebesar 6,541 serta nilai P-Value terdapat bintang tiga (nilai dibawah 5%) dan dikatakan signifikan. Hubungan *supplier demonstrated delivery* dengan *trust* nilai *C.R* sebesar 4,391 serta nilai P-Value terdapat bintang tiga (nilai dibawah 5%) dan dikatakan signifikan. Hubungan interaksi dengan *trust* *C.R* nilai *C.R* sebesar 6.139 serta nilai P-Value terdapat bintang tiga (nilai dibawah 5%) dan dikatakan signifikan. Sehingga dari tabel 29 dapat disimpulkan bahwa H1, H2, H3, dan H4 terbukti dan diterima.

KONKLUSI DAN REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian secara statistik yang dilakukan pada bab IV dan bab V maka dapat diperoleh konklusi bahwa dari empat hipotesis yang telah dikembangkan, terdapat empat hipotesis yang terbukti. Variabel *interpersonal relationship* mendapatkan nilai yang baik artinya hubungan *supplier* dengan pihak hotel bintang lima sangat baik. Variabel *performance delivery* mendapatkan nilai yang baik artinya pihak *supplier* selalu mengirimkan barang sesuai dengan kebutuhan hotel. Variabel *trust* mendapatkan nilai yang baik artinya hubungan *supplier* dan pihak hotel ditandai dengan kepercayaan yang cukup tinggi. Variabel *performance outcome* secara keseluruhan mendapatkan nilai yang

baik artinya dengan menjalin hubungan dengan pihak supplier maka akan meningkatkan performance outcome pada hotel bintang lima di Surabaya.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Keterbatasan penelitian ini dapat membuka peluang untuk penelitian selanjutnya di masa yang akan datang. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 115 responden, padahal jumlah sampel untuk penelitian SEM adalah 100-200 responden.

DAFTAR PUSTAKA

- Anshori, Y., 2005. *Analisis Keunggulan bersaing melalui penerapan Knowledge management dan knowledge-Based Strategy di Surabaya Plaza Hotel*. Jurnal Manajemen Perhotelan. Universitas Kristen Petra, Surabaya. Vol 1. No. 2, pp. 39-53
- Bill Morrissey and Luke Pittaway. (2004). A Study of procurement behavior in small firms. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, Volume 11, number 2, pp.254-262.
- Burt, David N., Dobler, Donald W., Starling, Stephen L., 2003, *World Class Supply ManagementSM: The Key to Supply Chain Management*, 7th ed., McGraw-Hill Higher Education, New York.
- Chopra, Sunil dan Peter Meindl. (2007). *Supply Chain Management, strategy, planning dan operations* Third edition. Pearson Education, Inc. New Jersey.
- Eko Indrajit, Richardus and Djokopranoto, Richardus. 2005, *Strategi Manajemen Pembelian dan Supply Chain*, Gramedia Widiasarana Indonesia, PT., Jakarta.
- Ferdinand, A., 2002, *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen Aplikasi Model-Model Rumit Dalam Penelitian Untuk Tesis Magister dan Disertasi Doktor*, Fakultas Ekonomi UNDIP, Semarang.
- Gatot Yulianto dan Purwanto Waluyo, 2004, *Pengaruh Keefektifan Komunikasi, Kualitas Tekhnikal, Kualitas Fungsional dan Nilai pelanggan pada Komitmen Keterhubungan Pada Bandara Ahmad Yani Semarang*, Telaah Manajemen, Magister STIE Stikubank Semarang, Vol 1, Edisi 3, 2004.
- Hair, et al. 2006. *Multivariate Data Analysis* 6 th. Ed. New Jersey: Pearson Education.
- Harrison, Alan dan van Hoek, Remko, 2008, *Logistics Management and Strategy, Third Edition*, Prentice Hall, England.

Heizer, Jay dan Render, Barry, 2000, *OPERATION MANAGEMENT, Sixth Edition*, Prentice-Hall, New Jersey.

Lambert, D.M., Stock, J.R., (2001), *Strategic Logistic Manajement*, Fourth Edition, Mc Graw Hill, New York - USA.

Lysons, Kenneth, Michael Gillingham. 2003. *Purchasing And supply Chain Management Sixth Eddition*. Essex : Prentice Hall

Mauidzoh, Uyuunul and Zabidi, Yasrin (2007) dalam Perancangan Sistem Penilaian Dan seleksi Supplier Menggunakan Multi Kriteria

Nykiel Ronald A. (2005). *Hospitality Management Strategies*. Upper Saddle River,NJ: Prentice Hall.

Pujawan, N., (2005), *Supply Chain Management*, Penerbit Guna Widya, Surabaya.

Simchi-Levi, David dan Kaminsky, 2004, *MANAGING THE SUPPLY CHAIN : THE DEFINITIVE GUIDE FOR THE BUSINESS PROFESSIONAL*, McGraw-Hill.

Lambert, D.M., Stock, J.R., (2001), *Strategic Logistic Manajement*, Fourth Edition, Mc Graw Hill, New York - USA.

<http://www.beritasatu.com/forum-bisnis/159072-prospek-bisnis-perhotelan-makin-cerah-di-2014.html> (Tanggal 11 Juni 2014)

http://beritasurabaya.net/index_sub.php?category=25&id=11133 (Tanggal 2 Juni 2014)

<http://www.informasimu.com/2013/11/hotel-bintang-5-terpopuler-surabaya.html> (Tanggal 1 Juni 2014)

<http://www.koran-jakarta.com/?1785-asing%20agresif%20kembangkan%20hotel> (Tanggal 2 Juni 2014)

<http://m.koran-sindo.com/node/311169> (Tanggal 11 Juni 2014)

<http://surabayapagi.com/index.php?read=Pertumbuhan-Hotel-di-Surabaya-Meningkat;3b1ca0a43b79bdfd9f9305b812982962495cedb980e059470987c79b6f2e698a> (Tanggal 1 Juni 2014)

<http://www.tempo.co/read/news/2013/11/14/090529572/Bisnis-Hotel-Asia-Tenggara-Tumbuh-9i9-Persen> (Tanggal 1 Juni 2014)

<http://www.tempo.co/read/news/2014/03/06/202559869/Pariwisata-Indonesia-Lampau-Pertumbuhan-Ekonomi> (Tanggal 2 Juni 2014)

<http://www.trainingcenter.co.id/supplier-relationship-management-srm> (Tanggal 2 Juni 2014)