

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN INFORMATION SHARING TERHADAP
RELATIONSHIP COMMITMENT DI SUPPLY CHAIN MANAGEMENT PADA HOTEL
BINTANG 3 – 5 DI SURABAYA**

Agung Harianto

Program Hotel Management, School Business and Management,
Universitas Kristen Petra, Jl. Siwalankerto 121-131, Surabaya 60236, Indonesia
Email: agung.harianto@petra.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan bahwa terdapat pengaruh positif tetapi tidak signifikan *Information Sharing* terhadap *relationship commitment*. Pengalaman buruk yang di alami hotel terhadap *supplier* bisa menyebabkan hasil penelitian tidak sejalan. faktor kepercayaan karakteristik didasarkan pada persepsi timbal balik, pengalaman masa lalu yang positif atau negatif. Dari pengalaman yang buruk tersebut membuat kepercayaan hotel terhadap *supplier* menurun. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kepercayaan terhadap *relationship commitment* pada hotel berbintang 3-5 di Surabaya sesuai dengan apa yang ada di lapangan yaitu dimana hotel memiliki kekuasaan untuk memilih *supplier* sehingga tidak terjadinya ketergantungan hotel dengan 1 *supplier* saja. Apabila hotel merasa *supplier* tidak kompeten maka hotel bisa membatalkan perjanjian secara sepihak maupun berhenti memesan barang pada *supplier* tersebut. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa *information sharing* penting bagi industri yang menggunakan *supply chain* yang tujuannya untuk mengambil keputusan hotel yang lebih baik dan berdasarkan *information* yang dapat dipercaya. Hotel sangat menghargai *information sharing* mengenai perubahan harga yang terjadi sehingga hotel akan mengevaluasi kembali mengenai pembelian dan persediaan hotel. Status pengiriman juga menjadi penilaian penting untuk hotel karena mereka juga tidak ingin barang mereka lama datangnya sehingga status pengiriman penting untuk diperhatikan.

Kata kunci: Kepercayaan, berbagi informasi, komitmen hubungan, Rantai pasok.

Abstract

The result of the research proves a positive but insignificant correlation on trust variable towards relationship commitment. One thing hinders optimum result in this research is due to an unpleasant experience received by the supplier. Factor that trust characteristic factor is based on the reciprocal variable, positive or negative past experience. This unpleasant experience brings reduced trust from hotel towards the supplier. Result of the research towards relationship commitment towards 3-5 stars hotels in Surabaya goes in accord with the field observation, in which the hotels resort absolute power to select its supplier, therefore preventing any dependency towards a particular supplier. If the hotels perceived that its supplier is incompetent, then the hotels holds a right to cancel or even terminate the contract. This shows that trust variable is one the sole factor influencing relationship commitment. Based on prior researches, it is known that information sharing significantly correlates with relationship commitment. Hotels value information sharing especially regarding price changes, as they will require to reevaluate their purchasing and stock. Shipping or delivery status has also been an important assessed factors for hotels.

Keywords: Trust, Information sharing, relationship commitment, Supply chain.

PENDAHULUAN

Berdasarkan karakteristiknya dari sebuah hotel dapat dilihat sulit menyeimbangkan kebutuhan pelanggan yang tidak terbatas dan tidak dapat diprediksi sehingga diperlukan persediaan barang yang baik sehingga pihak hotel siap melayani dan pihak pelanggan tidak dirugikan. Persediaan atau yang lebih dikenal dengan *supply* bahan muncul karena lahirnya

ketidaktahuan terhadap suatu *information* ini bisa berupa permintaan yang tidak pasti sehingga hotel bisa memproduksi atau melakukan persediaan barang lebih banyak untuk mengatasi ketidakpastian ini (Pujawan dan Mahendrawati, 2010, p. 117).

Pihak hotel akan melakukan suatu usaha dalam memenuhi *supply* bahan dengan cara melakukan bisnis kerja dengan *supplier* yang akan memenuhi kebutuhan mereka. Hubungan dengan *supplier* tidak

Pengaruh Information sharing

ORIGINALITY REPORT

6%

SIMILARITY INDEX

6%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

2%

★ dewey.petra.ac.id

Internet Source

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On