



THE EFFECT OF COLLABORATIVE SUPPLY CHAIN MANAGEMENT ON OPERATIONAL PERFORMANCE MEDIATED BY OPERATIONAL CAPABILITY IN A PHARMACY RETAIL COMPANY IN NORTH JAKARTA

PENGARUH MANAJEMEN RANTAI PASOK KOLABORATIF TERHADAP KINERJA OPERASIONAL YANG DIMEDIASI OLEH KAPABILITAS OPERASIONAL PADA PERUSAHAAN RETAIL FARMASI DI JAKARTA UTARA

Febri Putra Pratama Karman¹, Gatri Lunarindiah²

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Trisakti

E-mail: febripratama078@gmail.com¹, gatri.lunarindiah@trisakti.ac.id²

ARTICLE INFO

Correspondent

**Febri Putra Pratama
Karman**

febripratama078@gmail.com

key words:

collaborative supply chain management, operational performance, operational capability

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Page: 1414 – 1426

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Collaborative Supply Chain Management on Operational Performance mediated by Operational Capability In A Pharmacy Retail Company In North Jakarta. Researchers have collected 104 respondents who are owners, managers and employees at a pharmaceutical retail company in North Jakarta. The methodology in this study uses quantitative methods. The data collection tool in this study used a questionnaire distributed to employees. The data collected in this study used primary data with minimal researcher involvement. The time horizon used is cross sectional. The data that has been collected is processed using the Structural Equation Model (SEM) method. The results of this study are: (1) Collaborative Supply Chain Management has a positive effect on Operational Performance, (2) Collaborative Supply Chain Management has a positive effect on Operational Capability, (3) Operational Capability has a positive effect on Operational Performance, (4) Collaborative Supply Chain Management has a positive effect on Operational Performance which is mediated by Operational Capability.

Copyright © 2025 JSER. All rights reserved.

INFO ARTIKEL

Koresponden

**Febri Putra Pratama
Karman**

*febripratama078@gmail.
com*

Kata kunci:

**manajemen rantai pasok
kolaboratif, kinerja
operasional, kapabilitas
operasional**

Website:

<https://idm.or.id/JSER/index.php/JSER>

Hal: 1414 - 1426

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Manajemen Rantai Pasok Kolaboratif terhadap Kinerja Operasional yang dimediasi oleh kapabilitas Operasional Pada Perusahaan Retail Farmasi di Jakarta Utara. Peneliti telah mengumpulkan 104 responden yang merupakan pemilik, manajer dan karyawan di Perusahaan retail farmasi di Jakarta Utara. Metodologi pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Alat pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan kuisioner yang di sebar pada karyawan. Data yang dikumpulkan pada penelitian ini menggunakan data primer dengan keterlibatan peneliti minimal. Time horizon yang digunakan yaitu cross sectional. Data yang telah terkumpul di olah menggunakan metode Structural Equation Model (SEM). Hasil dari penelitian ini yaitu: (1) Manajemen Rantai Pasok Kolaboratif berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional, (2) Manajemen Rantai Pasok Kolaboratif berpengaruh positif terhadap Kapabilitas Operasional, (3) Kapabilitas Operasional berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional, (4) Manajemen Rantai Pasok Kolaboratif berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional yang dimediasi oleh Kapabilitas Operasional.

Copyright © 2025 JSER. All rights reserved.

PENDAHULUAN

Pandemi COVID-19 berpengaruh terhadap rantai pasok global. gangguan yang ditimbulkan akibat pandemi COVID -19 terutamanya pada aspek rantai pasok pada sebagian besar sektor retail (Unido, 2022). Pandemi COVID-19 menghadirkan dampak yang luar biasa dan tidak terduga, dimana harus menghadapi tantangan dalam hal ketersediaan barang di toko, distribusi produk ke berbagai cabang dan kualitas layanan kepada konsumen. Akibatnya, banyak sektor retail mengalami gangguan, mengalami keterlambatan pengiriman produk, kelangkaan stok, dan peningkatan biaya logistik yang signifikan. Sehingga, banyak perusahaan retail mengalami kesulitan dalam memenuhi permintaan konsumen dan menjaga kelancaran distribusi produk. Pandemi COVID-19 telah menunjukkan betapa rentannya sistem rantai pasok terhadap gangguan global yang tak terduga, yang dapat menyebabkan kerusakan besar pada rantai pasok, perusahaan, dan masyarakat. Pada tingkat rantai pasok, gangguan ini dapat berdampak cepat dan negatif pada sektor retail, pemasok, fasilitas distribusi, dan koneksi transportasi, yang semuanya mungkin tidak dapat diakses selama beberapa waktu. Perusahaan biasanya hanya mengetahui masalah dengan rantai pasok mereka ketika terjadi gangguan (Bier et al., 2020). Selain itu, kekurangan barang dan produk serta keterlambatan pengiriman menyebar dengan cepat, yang mengganggu kinerja rantai pasok dan menurunkan ketahanan rantai pasok (Li & Zobel, 2020). Di seluruh dunia, masalah-masalah ini menyebabkan kenaikan harga komoditas dan inflasi umum. hal ini telah mendorong Pemerintah, pembuat kebijakan, dan pelaku rantai pasok telah dipaksa untuk mengambil langkah-langkah untuk menghidupkan kembali kinerja rantai pasok, dengan memperhatikan rantai pasok mereka baik dalam hal pengelolaan stok, distribusi produk, maupun kolaborasi dengan pemasok dan mitra distribusi.

Sektor retail secara keseluruhan memiliki peran penting dalam menyediakan beragam macam produk, mulai pada kebutuhan sehari-hari, obat-obatan, elektronik, pakaian, hingga perlengkapan rumah tangga, guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan mendukung peningkatan kualitas hidup di berbagai daerah. Tujuan utama sektor retail adalah menyediakan produk berkualitas tinggi bagi konsumen untuk memenuhi kebutuhan mereka sekaligus berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui layanan yang optimal (Singh et al., 2020). Sektor retail harus memiliki kemampuan untuk membangun dan mengelola rantai pasok yang efisien guna memenuhi permintaan konsumen, terutama di dalam tantangan yang dilalui yang merupakan dampak pandemi COVID-19 (Hamidu et al., 2023). Sebuah langkah guna menggapai hal ini ialah melalui membentuk peningkatan akan kesiapan dan ketahanan rantai pasok, yang memungkinkan pedagang melakukan transaksi dengan cenderung mudah serta lebih cepat dibanding sebelumnya (Wong et al., 2020).

Daya saing merupakan inti dari keberhasilan atau kegagalan suatu perusahaan, sehingga setiap pelaku usaha harus berpikir secara strategis untuk mempertahankan usahanya, bersaing, dan tetap kompetitif di industry (Siagian et al., 2022). Perusahaan diharuskan unggul dalam persaingan melalui langkah menyediakan produk terbaik serta mencukupi kebutuhan konsumen yang terus mengalami perubahannya dengan manajemen rantai pasok kolaboratif yang dapat membantu Perusahaan dalam mengambil Keputusan, selalu memahami kebutuhan pasar dan berkomunikasi dengan pemasok dengan cepat (Stanton & Cook, 2019). Untuk mempertahankan keunggulan kompetitif, perusahaan tidak sebatas bergantung dalam sumber daya yang telah ada, melainkan pula berpikir kreatif untuk mempertahankan keunggulan yang berkelanjutan, yang membutuhkan kolaborasi rantai pasok dan berfokus pada peningkatan kinerja operasional (Baah et al., 2022). Pada rantai pasok, kolaborasi mampu meningkatkan daya saing beserta kesuksesan, yang dapat berdampak pada kinerja operasional. Dalam operasi mereka, bisnis harus bekerja sama dengan berbagai pihak, seperti pemasok, distributor, dan konsumen (Pirmanta & Siagian, 2021). Kolaborasi adalah "kunci untuk kemajuan kinerja operasional yang menghasilkan keunggulan kompetitif berkelanjutan, yang selanjutnya mengarah pada pembangunan ekonomi (Acquah Senyo, 2020).

Keberhasilan dan keunggulan dalam lingkungan bisnis yang sangat kompetitif dan dinamis membutuhkan pemanfaatan sumber daya dan kemampuan mitra rantai pasok hulu dan hilir (Sihite et al., 2022). Kolaborasi rantai pasok yang efektif dapat dikatakan seperti membagi sumber daya, risiko, dan informasi, dan membuat keputusan bersama untuk menanggapi perubahan kebutuhan pelanggan dengan cepat (I. S. K. Acquah, 2023). Mitra rantai pasok bekerja sama untuk mendapatkan akses ke sumber daya tambahan dan meningkatkan kinerja operasional, sehingga meningkatkan profitabilitas, efisiensi, dan daya saing (Rachmawati & Salendu, 2022). Budaya kolaborasi telah diidentifikasi sebagai pendahulu potensial kerja sama rantai pasok dalam hubungan pembeli-pemasok (Zhang & Cao, 2018).

Selain kolaborasi dalam manajemen rantai pasok, penting untuk Perusahaan memperhatikan mengenai kapabilitas operasional. Sebuah pendekatannya yakni melalui langkah mempergunakan kapabilitas operasional sebagai mediasi pada hubungan diantara manajemen kolaboratif beserta kinerja operasional. Perusahaan harus bekerja sama dengan pemasok untuk secara teknis mengurangi dampak negatif terhadap lingkungan dari proses retail (Bag & Rahman, 2023). Kapabilitas operasional adalah kualitas, fleksibilitas, dan pengiriman yang dibutuhkan bisnis untuk bersaing secara strategis. Ini berkaitan dengan kapabilitas operasional rantai pasok, yang mencakup

peningkatan kinerja operasional, keputusan tentang sumber produk, perencanaan kapasitas, konversi produk menjadi produk akhir, distribusi, komunikasi, manajemen permintaan, dan pengiriman. Kapabilitas operasional ini sangat penting untuk memastikan bahwa perusahaan tetap kompetitif (Domenek et al., 2022). Kapabilitas operasional dapat diukur dengan teknologi, produksi dan layanan yang lebih baik, ditingkatkan dengan integrasi perusahaan dan pemasok, yang sangat penting untuk mencapai kinerja yang luar biasa (Wu & Chiu, 2018).

Kinerja operasional rantai pasok sangat penting dikarenakan berdampak dengan langsung dalam efisiensi beserta efektivitas rantai pasok secara keseluruhan. Kinerja operasional berhubungan dengan kemampuan perusahaan untuk mengelola elemen-elemen operasional rantai pasok (Buer et al., 2021). Kinerja operasional rantai pasok mengacu pada seberapa baik sebuah bisnis mengelola barang, kualitas produk, pengiriman data, dan layanan sepanjang rantai pasok, dari pemasok hingga pelanggan akhir (Saragih et al., 2020). Meningkatkan efisiensi proses produksi dalam perusahaan retail farmasi. Berdasarkan penjelasan di atas, untuk mengetahui lebih lanjut tentang hubungan antar variable tersebut, penelitian ini diberi judul "Pengaruh Manajemen Rantai Pasok Kolaboratif Terhadap Kinerja Operasional Yang Dimediasi Oleh Kapabilitas Operasional Pada Perusahaan Retail Farmasi di Jakarta Utara".

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penelitian ini mengacu dalam penelitian yang telah dijalankan sebelumnya oleh Domenek pada tahun 2022 yang berjudul "The Mediating Effect Of Operational Capabilities On Operational Performance". Metodologi dalam penelitian ini mempergunakan metode kuantitatif. Alat pengumpulan data pada penelitian ini mempergunakan survei yakni kuisisioner yang disembarkannya menuju karyawan. Data yang terkumpulkan pada penelitian ini mempergunakan data primer dikarenakan kuisisioner dibagikannya dengan langsung melalui peneliti.

Keterlibatan pada penelitian ini dinilai minimal dikarenakan melangsungkan penelitian berkesesuaian pada keadaan yang sesungguhnya terjadi dalam perusahaan. Unit analisis pada penelitian ini yakni individu yang bekerja di sebuah perusahaan yang berjalan dalam bidang retail farmasi yang berlokasi di Jakarta Utara. Time horizon yang dipergunakan yakni cross sectional, menurut (Sekaran & Bougie, 2017). cross sectional ialah data yang sebatas sekali saja dikumpulkan dalam periode waktu tertentu bersama tujuannya guna memberi jawaban pertanyaan penelitian.

Tujuan penelitian yakni guna menjalankan pengujian akan hipotesis dikarenakan peneliti berkeinginan untuk melakukan pembuktian terkait dengan apakah hipotesis yang telah tersusun diterima ataupun ditolak. Terdapat empat hipotesis yang hendak dijalankan pengujian atas pengaruhnya pada penelitian ini, yakni: pengaruh manajemen rantai pasok kolaboratif terhadap kinerja operasional, pengaruh manajemen rantai pasok kolaboratif terhadap kapabilitas operasional, pengaruh kapabilitas operasional terhadap kinerja operasional, pengaruh manajemen rantai pasok kolaboratif terhadap kinerja operasional yang dimediasi oleh kapabilitas operasional.

Prosedur Pengumpulan Data

Pada penelitian ini digunakan berbagai data yang diambil beserta dikumpulkan dengan langsung guna membentuk jawaban atas permasalahan beserta tujuan dalam penelitian ini sehingga penelitian ini mempergunakan data primer. Penelitian ini mempergunakan kuisisioner dan responden penelitian ini yaitu karyawan di salah satu Perusahaan Retail Farmasi di Jakarta Utara.

Populasi dan Sampel Penelitian

Pada penelitian ini, populasi merupakan karyawan Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara yang berjumlah 104 orang. Sampel adalah perwakilan populasi yang dipilih dengan berbagai pertimbangan sehingga dianggap mewakili karakteristik populasi secara keseluruhan (Junaidi, 2021). Sampel yang diambil pada penelitian ini yaitu dari populasi karyawan pada salah satu Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara. Kriteria/syarat yang sudah ditentukan untuk pengambilan sampel penelitian ini adalah:

1. Manajer atau Pemilik usaha.
2. Karyawan yaitu Staff Operasional, Inventory dan Kepala divisi Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara yang memahami rantai pasok dan produksi.
3. Sudah bekerja minimal 1 tahun.

Menurut (Hair et al., 2018). jumlah sampel responden berdasarkan poin yang terdapat pada variabel indikator kuesioner penelitian setidaknya minimal 5 kali sampai 10 kali pada item indikator, ukuran sample sebaiknya 100 atau lebih besar.

Berdasarkan perhitungan tersebut maka responden tersedikit yaitu $13 \times 5 = 62$ dan terbanyak yaitu $13 \times 8 = 104$. Pada penelitian ini, peneliti mengambil sampel tertinggi yaitu 104 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang dijalankan untuk memperoleh data yaitu menggunakan kuesioner dengan metode *Purposive sampling*. Kuesioner merupakan serangkaian pernyataan yang tertulis yang jawabannya diisi oleh responden. Kuesioner dirancang untuk mengumpulkan data kuantitatif dengan jumlah besar. Kuesioner menggunakan skala likert untuk menguji seberapa kuat jawaban pada suatu pernyataan. Penyebaran kuesioner pada penelitian ini dilakukan kepada karyawan di salah satu Perusahaan retail rarmasi di Jakarta utara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis dan Pembahasan

Uji Hipotesa

Pengujian hipotesa pada penelitian ini menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM) dengan bantuan software SPSS dan AMOS. Penelitian ini memiliki hipotesis yang mengacu pada penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Domenek (2022). Batas toleransi kesalahan yang digunakan adalah 5% dengan Pengambilan keputusan pada metode SEM yaitu sebagai berikut:

1. Jika P-Value $\leq 0,05$ maka hipotesis diterima, karena terdapat hubungan yang signifikan
2. Jika P-Value $> 0,05$ maka hipotesis ditolak, karena tidak terdapat hubungan yang signifikan

Pembahasan Hipotesa

Tabel 1. Hasil Pengujian Hipotesis 1

Hipotesis	Estimate	P-Value	Keputusan
Manajemen Rantai Pasok Kolaboratif berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional.	0.257	0.001	H1 Didukung

H1: Manajemen Rantai Pasok Kolaboratif berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional

Berdasarkan hasil uji hipotesis pertama yang ditampilkan pada tabel 1, hasilnya menunjukkan P-Value sebesar 0.001 yang mana lebih kecil dari 0.05 (0.001

< 0,05) sehingga H_0 ditolak atau H_a diterima dan dapat disimpulkan bahwa secara statistik terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Manajemen Rantai Pasok Kolaboratif terhadap Kinerja Operasional.

Dalam penelitian ini Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara terbukti telah menerapkan Manajemen Rantai Pasok kolaboratif secara baik dan berhasil. Hal tersebut disebabkan Kolaborasi erat dengan pemasok farmasi untuk memastikan pasokan barang tetap lancar, terutama produk-produk high demand seperti suplemen atau obat-obatan yang sering dicari konsumen dengan menyediakan produk kesehatan berkualitas dengan harga yang kompetitif. Pengelolaan stok produk yang lebih efisien melalui integrasi data real-time seperti Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara menggunakan platform digital untuk setiap store agar dapat terhubung ke pusat data perusahaan retail farmasi di Jakarta utara adanya system real-time yang ketika stok produk seperti obat-obatan, suplemen, atau alat kesehatan menipis, sistem otomatis mengirimkan permintaan restock kepada pemasok yang telah ditentukan, sehingga mempersingkat waktu pengadaan barang dengan hal ini pengiriman produk dapat tepat waktu, sehingga mengurangi risiko kekurangan stok (*stockout*). Adanya komitmen mencakup komunikasi yang baik seperti, transparansi data, serta kesepakatan untuk berbagi tanggung jawab. Komitmen tersebut berarti pihak-pihak yang terlibat dalam rantai pasok bekerja sama untuk menyelesaikan kendala operasional, seperti keterlambatan pengiriman, kesalahan stok, atau perubahan mendadak dalam permintaan.

Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara menerapkan system dengan pemasok farmasi untuk memastikan pasokan barang selalu sesuai kebutuhan. Misalnya, untuk produk dengan masa simpan singkat seperti obat-obatan, Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara hanya menerima jumlah yang sesuai dengan prediksi penjualan, sehingga mengurangi biaya penyimpanan dan risiko kedaluwarsa. Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara bekerja sama dengan pemasok farmasi dan mitra logistic untuk melakukan distribusi yang efisien, seperti barang dengan masa kedaluwarsa singkat dikelola dengan sistem *first-in, first-out* (FIFO) untuk mencegah kerugian akibat barang kadaluwarsa dan mengurangi kebutuhan penyimpanan barang yang tidak diperlukan. Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara berbagi data penjualan harian dengan pemasok farmasi untuk membrikan gambaran permintaan pasar yang akurat, ketika produk *high demand* seperti suplemen kesehatan atau obat-obatan tertentu mengalami lonjakan permintaan mendadak, pemasok dapat menyesuaikan jadwal pengiriman dan produksi berdasarkan data yang diberikan perusahaan retail farmasi di Jakarta utara. Adanya koordinasi dengan pemasok, contohnya jika suplemen Kesehatan atau obat-obatan habis di store, pemasok dapat segera mengirimkan stok dari lokasi yang lebih dekat. Perusahaan retail farmasi Memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dengan menjaga kelancaran operasional store.

Manajemen Rantai Pasok Kolaboratif berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional. dengan indikator seperti saling memahami tujuan, komitmen untuk menyelesaikan masalah bersama, dukungan teknis, pertukaran informasi terbuka, dan keselarasan tujuan strategis berkontribusi positif terhadap Kinerja Operasional. Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara Melalui kolaborasi ini, mampu meningkatkan produktivitas di atas standar pasar dengan mengoptimalkan proses distribusi dan pengelolaan stok.

Dukungan teknologi dan pertukaran data real-time meminimalkan downtime tak terduga serta memastikan efisiensi proses yang lebih tinggi. Selain itu, komitmen bersama dalam menyelesaikan masalah membantu menekan biaya operasional di bawah rata-rata pasar. Sinergi ini menjadikan Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara lebih kompetitif dalam menyediakan layanan farmasi yang cepat, handal, dan efisien. Hasil hipotesis juga menunjukkan bahwa penerapan Manajemen Rantai Pasok Kolaboratif telah berhasil mengefisienkan produktifitas dan pengurangan biaya. sehingga manajemen rantai pasok kolaboratif berpengaruh positif terhadap kinerja operasional perusahaan dan telah secara optimal meningkatkan kinerja operasioanl, baik secara eksternal maupun internal. Mulai dari pemilik, manajer, kepala divisi, karyawan sudah memahami pentingnya peran manajemen rantai pasok kolaborasi dalam menjalani usaha.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (S. Acquah, 2020). yang menunjukkan bahwa perilaku kolaboratif, seperti penyelesaian masalah bersama dan penciptaan pengetahuan bersama, memiliki pengaruh positif terhadap kinerja operasional perusahaan dalam hal pengiriman tepat waktu, pengurangan cacat, siklus pemesanan yang stabil, kepuasan pelanggan, dan perputaran persediaan.

Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis 2

Hipotesis	Estimate	P-Value	Keputusan
Manajemen Rantai Pasok Kolaboratif berpengaruh positif terhadap Kapabilitas Operasional	0.298	0.000	H2 Didukung

H2: Manajemen Rantai Pasok Kolaboratif berpengaruh positif terhadap Kapabilitas Operasional

Berdasarkan hasil uji hipotesis kedua yang ditampilkan pada tabel 2, hasilnya menunjukkan P-Value sebesar 0.000 yang mana lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0,05$) sehingga H_0 ditolak atau H_a diterima dan dapat disimpulkan bahwa secara statistik terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Manajemen Rantai Pasok Kolaboratif terhadap Kapabilitas Operasional.

Dalam penelitian ini Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara telah terbukti bahwa manajemen Rantai pasok kolaboratif berpengaruh positif terhadap kapabilitas operasinal Hal tersebut disebabkan Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara dengan pemasok memahami tujuan Bersama yang dimana memastikan ketersediaan produk yang dibutuhkan pelanggan, terutama produk farmasi penting seperti obat-obatan dan suplemen kesehatan. Serta adanya kesepakatan untuk memastikan stok yang tepat terutama untuk produk-produk dengan permintaan tinggi dan masa simpan terbatas, hal tersebut terciptanya pengiriman produk yang tepat waktu dan menghindari pemborosan atau kekurangan stok.

Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara berkomitmen memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan mulai dari respons cepat terhadap permintaan produk hingga konsultasi terkait kesehatan. Dengan hal ini Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara memastikan bahwa setiap store menyediakan produk yang berkualitas tinggi dan dilengkapi dengan layanan yang informatif dan ramah. Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara mengatasi masalah dengan kualitas produk, misalnya jika ada keluhan dari pelanggan terkait produk tertentu, Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara berkomunikasi dengan pemasok untuk memperbaiki masalah tersebut dimana mencegah masalah berulang di kemudian hari. Dengan ini komitmen organisasi memungkinkan semua pihak untuk menemukan solusi yang menguntungkan semua

pihak, mengurangi hambatan, dan meningkatkan kinerja operasional secara keseluruhan. Adanya system pengadaan stok dan pengadaan untuk memantau stok barang secara real-time dengan ini Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara dapat langsung mengetahui kondisi stok di setiap store dan melakukan pemesanan produk ke pemasok secara tepat waktu, serta pengaturan toko yang efisien dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dengan mengatur toko dan rak dengan cermat berdasarkan kategori produk dan permintaan pasar, Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara dapat memaksimalkan penggunaan ruang toko dan memudahkan pelanggan dalam mencari produk yang mereka butuhkan. Serta Adaya pertukaran informasi yang terbuka yang mempengaruhi kecepatan dan efisiensi dalam memenuhi permintaan pelanggan, yang dimana Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara mengintegrasikan stok yang tersedia, tren permintaan, dan kecepatan pengiriman.

Pemilik, manajer dan karyawan Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara terbukti telah menerapkan Manajemen Rantai Pasok kolaboratif secara baik dan berhasil. Hal tersebut dapat tercapai karena perusahaan telah menerapkan hubungan dengan mitra yang keduanya saling mendukung dan memberikan informasi secara terbuka, sehingga mempermudah perusahaan dalam meningkatkan kapabilitas operasionalnya. Manajemen Rantai Pasok Kolaboratif berpengaruh positif terhadap Kapabilitas Operasional. dengan indikator seperti saling memahami tujuan, dukungan teknis, dan pertukaran informasi terbuka, memungkinkan Perusahaan retail farmasi di Jakarta Utara bersama mitra rantai pasoknya memastikan proses operasional yang responsif dan terkoordinasi. Ini membantu perusahaan menyediakan produk farmasi berkualitas unggul, memenuhi kebutuhan pelanggan dengan cepat, dan memastikan layanan yang konsisten. Dampak nyata terlihat pada indikator Kapabilitas Operasional seperti kemampuan Perusahaan retail farmasi di Jakarta Utara untuk menyediakan produk kesehatan berkualitas tinggi yang sesuai dengan standar pasar dan kebutuhan pelanggan.

Kolaborasi dengan mitra strategis, seperti Caring Pharmacy, juga meningkatkan kemampuan untuk menyesuaikan pasokan berdasarkan permintaan. Pendekatan berbasis teknologi yang diadopsi Perusahaan retail farmasi di Jakarta Utara termasuk digitalisasi multi-channel, memperkuat respons perusahaan terhadap perubahan pasar, mendukung keberlanjutan layanan, dan memenuhi ekspektasi pelanggan dengan baik. Pada hasil hipotesis juga dapat dilihat bahwa penerapan Manajemen Rantai Pasok Kolaboratif perusahaan terbukti mampu untuk memenuhi kebutuhan produk yang diminta pelanggan secara cepat dan kualitas yang bagus yang diinginkan pelanggan, sehingga perusahaan memiliki kemampuan bersaing secara unik yang dapat mencapai tujuan yang diharapkan.

Hal tersebut tentunya juga membuktikan bahwa Kapabilitas operasional sejalan dengan keseimbangan antara sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan dan lingkungan sekitarnya di mana perusahaan tersebut beroperasi. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Domenek et al., 2022). yang juga telah membuktikan bahwa Manajemen Rantai Pasok Kolaboratif berpengaruh terhadap Kapabilitas Operasional.

Tabel 3. Hasil Pengujian Hipotesis 3

Hipotesis	Estimate	P-Value	Keputusan
Kapabilitas Operasional berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional	0.541	0.000	H3 Didukung

H3 : Kapabilitas Operasional berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional

Berdasarkan hasil uji hipotesis ketiga yang ditampilkan pada tabel 3, hasilnya menunjukkan P-Value sebesar 0.000 yang mana lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0,05$) sehingga H_0 ditolak atau H_a diterima dan dapat disimpulkan bahwa secara statistik terdapat pengaruh positif yang signifikan antara Kapabilitas Operasional terhadap Kinerja Operasional.

Dalam penelitian ini Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara telah terbukti bahwa Kapabilitas operasional berpengaruh positif terhadap kinerja operasional Hal tersebut disebabkan Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara memiliki komitmen terhadap penyediaan produk farmasi dan kesehatan berkualitas unggul. Produk seperti vitamin, suplemen kesehatan, dan alat medis dipilih melalui proses kurasi yang ketat, bekerja sama dengan pemasok terpercaya. Dengan memastikan bahwa produk berkualitas tinggi yang tersedia di store. Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara mampu menjaga kepercayaan pelanggan. Serta selalu berfokus pada kecepatan dan akurasi, seperti penggunaan system digital dalam memeriksa ketersediaan produk secara real time dan memberikan rekomendasi yang sesuai kepada pelanggan.

Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara memiliki standar tinggi dalam memilih produk farmasi dan kesehatan yang dijual. Semua produk, termasuk obat-obatan, vitamin, dan alat kesehatan, diperoleh dari pemasok terpercaya yang telah terverifikasi. Kualitas produk yang terjamin, seperti produk yang berkualitas mengurangi risiko barang rusak atau kadaluwarsa sebelum terjual. Adanya kapabilitas yang unggul untuk menghilangkan pemborosan kerja dalam alur kerja, seperti di tahap pengadaan, penyimpanan, maupun distribusi barang, hal ini Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara mencapai efisiensi biaya, yang menjadikan total biaya produksi atau operasional lebih rendah dibandingkan dengan standar pasar. Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara menyediakan platform online, dengan contoh pelanggan dapat memesan suplemen secara online, sistem secara otomatis mencari store terdekat yang memiliki produk tersebut untuk mengurangi waktu pengiriman.

Indikator kinerja operasional yang terkait, seperti standar produktivitas yang lebih tinggi dari standar pasar dan biaya produksi yang lebih rendah dibandingkan dengan standar pasar, dapat tercapai melalui proses produksi yang terintegrasi dengan baik dan manajemen yang efisien. Dengan meningkatkan kualitas proses produksi dan meminimalkan downtime, Perusahaan retail farmasi di Jakarta Utara tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga mengurangi biaya dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya mendorong kinerja operasional yang lebih baik secara keseluruhan. Dengan tercapainya kapabilitas operasional secara optimal, tentunya kinerja operasional dapat berjalan secara stabil dan memberikan dorongan perusahaan untuk meningkatkan kualitas produksi. Dengan kapabilitas perusahaan yang baik, produk yang dihasilkan tersebut memiliki built-in quality karena perusahaan memiliki quality control yang ketat dan rutin, dengan harga bersaing yang dapat menjadi pilihan utama konsumen. hal itu ditunjang dengan para manajer dan kepala divisi yang memiliki strategi-strategi untuk dapat beradaptasi dan bertahan dalam kondisi pasar yang tidak stabil. Serta perusahaan dapat mengantisipasi fluktuasi permintaan dan rencana pelanggan.

Pemilik, pimpinan dan karyawan Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara terbukti sudah memaksimalkan kapabilitas operasional seperti mengefisienkan biaya yang dikeluarkan, tetapi masih mempertahankan kualitas produk. Hasil hipotesis ketiga juga dapat dilihat bahwa penerapan kapabilitas telah berhasil mengefisienkan biaya dan mempertahankan kualitas, sehingga kapabilitas operasional berpengaruh positif

terhadap kinerja operasional perusahaan dan telah secara optimal meningkatkan kinerja operasional Hal tersebut membuktikan bahwa Kinerja operasional merupakan aspek mendasar dari kapabilitas Perusahaan (Silva et al., 2021). Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Domenek et al., 2022). yang membuktikan bahwa Kapabilitas Operasional berpengaruh terhadap Kinerja Operasional.

Tabel 5. Hasil Pengujian Hipotesis 4

Hipotesis	Estimate	P-Value	Keputusan
Manajemen Rantai Pasok Kolaboratif berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional yang dimediasi oleh Kapabilitas Operasional.	0.161	0.0057	H4 Didukung

H4 : Manajemen Rantai Pasok Kolaboratif berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional yang dimediasi oleh Kapabilitas Operasional.

Berdasarkan hasil uji hipotesis keempat yang ditampilkan pada tabel 4, hasilnya menunjukkan P-Value sebesar 0.0057 yang mana lebih kecil dari 0.05 ($0.0057 < 0,05$) sehingga H_0 ditolak atau H_a diterima dan dapat disimpulkan bahwa secara statistik diketahui Manajemen Rantai Pasok Kolaboratif memiliki hubungan positif terhadap Kinerja Operasional yang dimediasi oleh Kapabilitas Operasional. Kapabilitas Operasional dapat memediasi secara penuh (berpengaruh positif) signifikan antara Manajemen Rantai Pasok Kolaboratif terhadap Kinerja Operasional. Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan Manajemen Rantai Pasok Kolaboratif berpengaruh terhadap Kinerja Operasional melalui Kapabilitas Operasional, yang berarti semakin tinggi persepsi Kapabilitas Operasional yang memediasi hubungan antara Manajemen Rantai Pasok Kolaboratif maka semakin tinggi juga prospek Kinerja Operasional.

Manajemen Rantai Pasok Kolaboratif berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional melalui Kapabilitas Operasional. Kolaborasi yang efektif antara perusahaan dan mitra, seperti saling memahami tujuan, komitmen untuk menyelesaikan masalah bersama, serta dukungan teknis dan organisasi, memungkinkan Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara untuk meningkatkan efisiensi dan responsif terhadap kebutuhan pasar. Pertukaran informasi yang terbuka dan keselarasan strategi memastikan bahwa rantai pasok berjalan lancar, sehingga kualitas produk dan layanan yang disediakan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Kapabilitas operasional yang berkembang, seperti kemampuan memenuhi permintaan produk dengan cepat dan memastikan kualitas layanan yang unggul, mendorong peningkatan kinerja operasional. Hal ini tercermin dalam standar produktivitas yang lebih tinggi dari pasar, efisiensi proses yang lebih baik, serta pengurangan downtime. Kolaborasi ini mengoptimalkan mengurangi biaya, dan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya mendorong kinerja operasional yang lebih baik di Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara

Dengan kolaborasi tersebut, Perusahaan dapat menerapkan hubungan dengan mitra yang keduanya saling mendukung dan memberikan informasi secara terbuka, Perusahaan pun telah terbukti mempersiapkan Kerjasama antar mitra yang didukung dengan MOU antar kedua belah pihak. Produk yang dihasilkan perusahaan memiliki kualitas yang sesuai dengan keinginan pelanggan, hal tersebut karena adanya informasi mengenai permintaan pelanggan yang dilakukan oleh mitra.

Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara memiliki tanggung jawab besar untuk memastikan ketersediaan produk berkualitas tinggi yang aman bagi konsumen. Hal ini dapat dicapai melalui kolaborasi antar pasok yang erat dengan produsen, pemasok, dan distributor. Perusahaan retail farmasi di Jakarta utara dapat membangun kemitraan

strategis untuk menjaga pasokan yang konsisten, menggunakan teknologi seperti sistem Enterprise Resource Planning untuk berbagi data real-time, serta memastikan pemasok mematuhi regulasi farmasi seperti Good Manufacturing Practices atau Good Distribution Practices Selain itu, konsep built-in quality menjadi dasar penting untuk menjaga kualitas produk sejak proses produksi hingga ke tangan konsumen. Langkah ini diwujudkan melalui seleksi ketat terhadap merek terpercaya, penyimpanan sesuai standar farmasi, dan pelabelan yang jelas untuk memberikan informasi lengkap kepada konsumen.

Kapabilitas telah berhasil mengefisienkan biaya dan mempertahankan kualitas dalam produksinya, hal itu didukung oleh keahlian para pemimpin yang tepat. Para hipotesis ini menunjukkan pentingnya kapabilitas operasional sebagai penghubung antara manajemen rantai pasok kolaboratif dan kinerja operasional, baik di dalam peran individu perusahaan maupun dengan mitra-mitra rantai pasok, guna mencapai hasil yang diinginkan, melalui kolaborasi yang lebih intensif dengan para pemasok. Yang menghasilkan produk dengan kualitas terjamin dengan harga yang bersaing.

Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Domenek et al., 2022). yang membuktikan bahwa Kapabilitas Operasional berpengaruh terhadap Manajemen Rantai Pasok dan Kinerja Operasional.

SIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Manajemen Rantai Pasok Kolaboratif (MRPK) berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional, dengan Kapabilitas Operasional sebagai variabel mediasi yang signifikan. Implementasi MRPK di perusahaan retail farmasi Jakarta Utara terbukti meningkatkan efisiensi distribusi, menekan biaya operasional, serta memperkuat posisi daya saing melalui dukungan teknologi dan pertukaran data real-time.

Kolaborasi yang solid dengan mitra strategis, pertukaran informasi terbuka, serta pemanfaatan digitalisasi multi-channel turut meningkatkan kapabilitas operasional, seperti pengelolaan inventaris dan respons cepat terhadap permintaan pasar. Kapabilitas operasional yang unggul memungkinkan efisiensi biaya, peningkatan produktivitas, dan kepuasan pelanggan, yang berdampak langsung pada peningkatan kinerja operasional.

Penelitian ini menegaskan bahwa kapabilitas operasional merupakan penghubung penting antara MRPK dan kinerja operasional, di mana sinergi keduanya menciptakan efisiensi, produktivitas tinggi, dan keberlanjutan bisnis di industri farmasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Acquah, S. (2020). The Antecedents and Outcomes of Supply Chain Collaboration: A study of Ghana's Downstream Petroleum Sector.
- Baah, C., Acquah, I. S. K., & Ofori, D. (2022). Exploring the influence of supply chain collaboration on supply chain visibility, stakeholder trust, environmental and financial performances: a partial least square approach. *Benchmarking*, 29(1), 172-193. <https://doi.org/10.1108/BIJ-10-2020-0519>
- Bag, S., & Rahman, M. S. (2023). The role of capabilities in shaping sustainable supply chain flexibility and enhancing circular economy-target performance: an empirical study. *Supply Chain Management*, 28(1), 162-178. <https://doi.org/10.1108/SCM-05-2021-0246>

- Bier, T., Lange, A., & Glock, C. H. (2020). Methods for mitigating disruptions in complex supply chain structures: a systematic literature review. In *International Journal of Production Research* (Vol. 58, Issue 6, pp. 1835–1856). Taylor and Francis Ltd. <https://doi.org/10.1080/00207543.2019.1687954>
- Buer, S. V., Semini, M., Strandhagen, J. O., & Sgarbossa, F. (2021). The complementary effect of lean manufacturing and digitalisation on operational performance. *International Journal of Production Research*, 59(7), 1976–1992. <https://doi.org/10.1080/00207543.2020.1790684>
- Domenek, A. C., Moori, R. G., & Vitorino Filho, V. A. (2022). The mediating effect of operational capabilities on operational performance. *Revista de Gestao*, 29(4), 350–366. <https://doi.org/10.1108/REG-01-2021-0016>
- Hair, J. f, Black, W. C., & Babin, B. J. (2018). *4 Multivariate Data Analysis*.
- Hamidu, Z., Boachie-Mensah, F. O., & Issau, K. (2023). Supply chain resilience and performance of manufacturing firms: role of supply chain disruption. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 34(3), 361–382. <https://doi.org/10.1108/JMTM-08-2022-0307>
- Junaidi. (2021). *Aplikasi AMOS dan Structural Equation Modelling (SEM)*.
- Li, Y., & Zobel, C. W. (2020). Exploring supply chain network resilience in the presence of the ripple effect. *International Journal of Production Economics*, 228. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2020.107693>
- Rachmawati, D., & Salendu, A. (2022). Felt Accountability in Indonesia: What is the Role of Ethical Leadership and Collaborative Culture? <https://doi.org/10.33258/birci.v5i3.6144>
- Saragih, J., Tarigan, A., Silalahi, E. F., Wardati, J., & Pratama, A. (2020a). Supply Chain Operational Capability and Supply Chain Operational Performance: Does the Supply Chain Management and Supply Chain Integration Matters? *Int. J Sup. Chain. Mgt*, 9(4). <https://www.researchgate.net/publication/344426743>
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2017). *Research Methods For Business: A Skill Building Approach 7th Edition*.
- Siagian, H., Tarigan, Z., & Basama, S. (2022). The role of top management commitment in enhancing competitive advantage: The mediating role of green innovation, supplier, and customer integration.
- Sihite, O. B., Poltak, S., Hidayat, D., & Sijabat, R. (2022). The Nexus Between Academic Culture and Collaborative Culture as an Academic Collaborative Culture for Effective Teaching in Higher Education. *JPBM (Jurnal Pendidikan Bisnis Dan Manajemen)*, 8(3), 128. <https://doi.org/10.17977/um003v8i32022p128>
- Singh, R. K., Acharya, P., & Modgil, S. (2020). A template-based approach to measure supply chain flexibility: a case study of Indian soap manufacturing firm. *Measuring Business Excellence*, 24(2), 161–181. <https://doi.org/10.1108/MBE-10-2018-0080>
- Stanton, J. V., & Cook, L. A. (2019). Product knowledge and information processing of organic foods. *Journal of Consumer Marketing*, 36(1), 240–252. <https://doi.org/10.1108/JCM-07-2017-2275>

- Unido. (2022). OECD Economic Outlook, Volume 2022 Issue 2. OECD. <https://doi.org/10.1787/f6da2159-en>
- Wong, C. W. Y., Lirn, T. C., Yang, C. C., & Shang, K. C. (2020). Supply chain and external conditions under which supply chain resilience pays: An organizational information processing theorization. *International Journal of Production Economics*, 226. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2019.107610>
- Zhang, Q., & Cao, M. (2018). Exploring antecedents of supply chain collaboration: Effects of culture and interorganizational system appropriation. *International Journal of Production Economics*, 195, 146-157. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2017.10.014>