

Peran Mediasi Kemampuan Operasional pada Pengaruh Kolaborasi Rantai Pasok Terhadap Kinerja Operasional Usaha Laundry di Tangerang Selatan

Arlen Verta Ramadhan, Ratna Darasih

Universitas Trisakti

arlenverta@gmail.com , ratna.darasih@trisakti.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of supply chain collaboration on operational performance in laundry business in South Tangerang, as well as the mediating role of operational capabilities in this relationship. Supply chain collaboration has been recognized as an important approach to improving company operational performance. This study focuses on the laundry service industry, which is an essential part of the modern economy, especially in large cities. The research was conducted using a survey method with a Likert scale to collect data from laundry business owners and managers. This study employs a Hypothesis Testing approach and a Cross-Sectional strategy to test the formulated hypotheses, utilizing Structural Equation Modeling (SEM) and AMOS software. All hypotheses are supported by valid and reliable data. The findings of this study provide significant contributions to the understanding of supply chain and operational management, as well as offering practical insights for laundry business managers to enhance their operational performance. This research uses a "Hypothesis Testing" approach and a "Cross-Sectional" strategy to test the formulated hypotheses. All hypotheses are supported by valid and reliable data. The findings of this study provide significant contributions to the understanding of supply chain and operational management and offer practical insights for laundry business managers in improving their operational performance.

Keywords: Supply Chain Collaboration, Operational Performance, Operational Capabilities, Laundry Business, South Tangerang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kolaborasi rantai pasok terhadap kinerja operasional pada usaha laundry di Kota Tangerang Selatan, serta peran mediasi kemampuan operasional dalam hubungan tersebut. Kolaborasi rantai pasok telah diakui sebagai pendekatan penting untuk meningkatkan kinerja operasional usaha. Studi ini memfokuskan pada industri jasa laundry yang merupakan bagian penting dari ekonomi modern, terutama di kota-kota besar. Penelitian dilakukan menggunakan metode survei dengan skala Likert untuk mengumpulkan data dari pemilik dan manajer usaha laundry. Penelitian ini menggunakan pendekatan "Hypothesis Testing" dan strategi "Cross-Sectional" untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan, dengan metode Structural Equation Modeling (SEM) dan menggunakan perangkat lunak AMOS. Semua hipotesis didukung oleh data yang valid dan reliabel. Temuan penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pemahaman tentang manajemen rantai pasok dan operasional, serta menawarkan wawasan praktis bagi pengelola bisnis laundry dalam meningkatkan kinerja operasional mereka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kolaborasi rantai pasok memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja operasional dan kemampuan operasional usaha laundry. Kemampuan operasional juga terbukti memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja

operasional. Selain itu, kemampuan operasional memediasi pengaruh kolaborasi rantai pasok terhadap kinerja operasional, menekankan peran pentingnya dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional.

Kata kunci: Kolaborasi Rantai Pasok, Kinerja Operasional, Kemampuan Operasional, Usaha Laundry

PENDAHULUAN

Kolaborasi rantai pasok (*Collaborative Supply Chain Management*) telah diakui sebagai pendekatan yang penting untuk meningkatkan kinerja operasional (*Operational Performance*) usaha. Menurut Teboho dan Richard (2019), unsur - unsur penelitian tentang kemitraan, kolaborasi, dan integrasi mempengaruhi kinerja rantai pasok dengan cara yang positif.

Meskipun banyak penelitian tentang kolaborasi rantai pasok, masih ada kekurangan dalam pemahaman tentang bagaimana kolaborasi ini secara khusus mempengaruhi kinerja operasional usaha laundry terutama di Tangerang Selatan. Untuk menutup kesenjangan informasi tersebut, penelitian ini mengkaji hubungan antara kinerja operasional usaha laundry dan kolaborasi rantai pasokan di Tangerang Selatan.

Selain itu, penting juga untuk mempertimbangkan peran kemampuan operasional (*Operational Capabilities*) usaha sebagai mediator dalam hubungan ini. Kemampuan operasional, seperti yang didefinisikan oleh Patrick *et al.*, (2018), Usaha dapat mempertahankan keunggulan kompetitif mereka dalam lingkungan bisnis yang selalu berubah dengan memiliki kemampuan operasional yang terus diperbarui.

Industri jasa laundry merupakan bagian penting dalam ekonomi modern, terutama di kota-kota besar di mana gaya hidup yang sibuk semakin mendominasi. Permintaan akan layanan laundry yang efisien dan andal semakin meningkat seiring dengan pertumbuhan populasi perkotaan. Menurut Jyoti Waghmare (2023), permintaan ini tidak hanya disebabkan oleh gaya hidup yang sibuk, tetapi juga oleh meningkatnya kesadaran akan sanitasi dan kebersihan pribadi.

Di sisi lain, industri laundry juga dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti persaingan yang ketat dan kebutuhan akan kinerja operasional yang lebih baik. Argha Nugraha (2023) menyoroti kinerja rantai pasokan adalah komponen penting dari manajemen sebuah usaha, tanpanya akan sulit untuk menjelaskan efek keputusan manajemen rantai pasokan, arah hasil operasionalnya, dan tindakan yang harus dilakukan untuk meningkatkan efektivitasnya.

Diharapkan temuan dari penelitian ini tidak hanya akan memberikan wawasan yang berharga bagi industri laundry, tetapi juga akan memberikan kontribusi teoritis yang penting dalam literatur manajemen operasional dan rantai pasok. Dari beberapa alasan di atas penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul "Peran Mediasi Kemampuan Operasional pada Pengaruh Kolaborasi Rantai Pasok Terhadap Kinerja Operasional Usaha Laundry di Tangerang Selatan"

METODE PENELITIAN

Berdasarkan kerangka penelitian yang telah dijabarkan oleh Domenek dan Moori (2022), penelitian ini dilakukan dengan pendekatan "*Hypothesis Testing*". Tujuannya adalah untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya dalam penelitian yang menjadi acuan utama. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi apakah hasil yang diperoleh konsisten dengan temuan sebelumnya atau menghasilkan perbedaan yang signifikan. Pengujian hipotesis penelitian ini akan berpusat pada bagaimana kapasitas operasional bertindak sebagai mediator antara kerja sama rantai pasokan dan kinerja operasional.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hipotesis Pertama

Uji hipotesis pertama yaitu Kolaborasi Rantai Pasok berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional. Kriteria untuk mengambil keputusan hipotesis adalah sebagai berikut:

H₀: $\beta_1 \geq 0,05$ Kolaborasi Rantai Pasok tidak berpengaruh atau berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional

H_a: $\beta_1 \leq 0,05$ Kolaborasi Rantai Pasok berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional

Keputusan Dilakukan:

- Jika P-value ≤ 0.05 maka H₀ ditolak H_a didukung
- Jika P-value ≥ 0.05 maka H₀ didukung H_a ditolak

Tabel 1. Hasil Pengujian Hipotesis 1

Hipotesis	Estimate	P-value	Keputusan
Kolaborasi Rantai Pasok berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional	0,456	0,000	H1 didukung

Sumber : Hasil Pengolahan Data Menggunakan AMOS

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 1 diketahui bahwa nilai *p-value* sebesar $0,000 < \alpha 0,05$ dengan *estimate* sebesar 0,456 maka dapat dikatakan bahwa hipotesis 1 didukung. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kolaborasi Rantai Pasok berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional

Pembahasan Hipotesis Pertama

Penelitian ini dilakukan pada usaha *laundry* di kota Tangerang Selatan, di mana kolaborasi dalam rantai pasok sangat penting untuk operasional sehari-hari. Dalam konteks usaha *laundry*, kolaborasi yang efektif dalam rantai pasok dapat

mencakup berbagai aspek seperti koordinasi dengan pemasok bahan baku (misalnya, detergen, pelembut kain), pengelolaan logistik untuk pengiriman dan pengambilan cucian, serta kerja sama dengan mitra distribusi untuk memastikan layanan yang tepat waktu dan berkualitas tinggi. Kolaborasi yang baik memungkinkan usaha untuk mengurangi biaya operasional, meningkatkan efisiensi, dan akhirnya meningkatkan kinerja operasional secara keseluruhan.

Sebagai contoh, jika usaha *laundry* mampu menjalin kerja sama yang erat dengan pemasok bahan baku, mereka dapat memastikan ketersediaan stok yang stabil dengan harga yang kompetitif. Hal ini dapat mengurangi risiko kehabisan bahan baku yang dapat mengganggu operasional sehari-hari. Selain itu, koordinasi yang baik dengan mitra logistik dapat membantu mempercepat proses pengambilan dan pengiriman cucian, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pelanggan.

Menambahkan perspektif dari Liu *et al.*, (2020), penggunaan teknologi *Internet of Things* (IoT), integrasi *cloud database*, dan komunikasi efisien secara *online* yang berkembang dalam layanan *laundry* dapat semakin memperkuat kolaborasi rantai pasok dan meningkatkan kinerja operasional, seperti yang telah diterapkan pada sebagian usaha *laundry* di Tangerang Selatan. Solusi ini tidak hanya menawarkan layanan *laundry* yang efisien dan transparan bagi pelanggan, tetapi juga meningkatkan modal berputar dan likuiditas usaha *laundry*.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa usaha *laundry* yang berhasil meningkatkan kolaborasi dalam rantai pasok mereka akan cenderung mengalami peningkatan kinerja operasional. Implementasi strategi kolaboratif dalam rantai pasok dapat menjadi salah satu kunci sukses bagi usaha *laundry* di Tangerang Selatan dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat dan memenuhi kebutuhan pelanggan dengan lebih baik

Hipotesis Kedua

Uji hipotesis kedua yaitu Kolaborasi Rantai Pasok berpengaruh positif terhadap Kemampuan Operasional. Kriteria untuk mengambil keputusan hipotesis adalah sebagai berikut:

H₀: $\beta_1 \geq 0,05$ Kolaborasi Rantai Pasok tidak berpengaruh atau berpengaruh positif terhadap Kemampuan Operasional

H_a: $\beta_1 \leq 0,05$ Kolaborasi Rantai Pasok berpengaruh positif terhadap Kemampuan Operasional

Keputusan Dilakukan:

- Jika P-value ≤ 0.05 maka H₀ ditolak H_a didukung
- Jika P-value ≥ 0.05 maka H₀ didukung H_a ditolak

Tabel 2. Hasil Pengujian Hipotesis 2

Hipotesis	<i>Estimate</i>	<i>P-value</i>	Keputusan
Kolaborasi Rantai Pasok berpengaruh positif terhadap Kemampuan Operasional	1,220	0,000	H2 didukung

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan AMOS

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 2 diketahui bahwa nilai *p-value* sebesar $0,000 < \alpha 0,05$ dengan *estimate* sebesar 1,210 maka dapat dikatakan bahwa hipotesis 2 didukung. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kolaborasi Rantai Pasok berpengaruh positif terhadap Kemampuan Operasional

Pembahasan Hipotesis Kedua

Penelitian ini dilakukan pada usaha *laundry* di kota Tangerang Selatan, di mana kolaborasi dalam rantai pasok sangat vital untuk mendukung operasional sehari-hari. Dalam konteks ini, kolaborasi rantai pasok mencakup berbagai aspek seperti koordinasi dengan pemasok bahan baku (seperti detergen dan pelembut kain), manajemen logistik untuk pengiriman dan pengambilan cucian, serta kerja sama dengan mitra distribusi untuk memastikan layanan yang tepat waktu dan berkualitas.

Contoh konkret dari dampak positif kolaborasi rantai pasok adalah ketika usaha *laundry* dapat menjalin kerja sama yang erat dengan pemasok bahan baku. Hal ini memungkinkan mereka untuk memastikan ketersediaan stok yang stabil dengan harga yang kompetitif, yang pada gilirannya mengurangi risiko gangguan dalam operasional sehari-hari. Selain itu, koordinasi yang baik dengan mitra logistik dapat membantu usaha dalam mempercepat proses pengambilan dan pengiriman cucian, yang secara langsung meningkatkan kepuasan pelanggan.

Studi Heino dan Kalalahti (2021) menyoroti kompleksitas dan ketidakpastian dalam konteks respons terhadap situasi yang tidak terduga, khususnya dalam kasus-kasus di mana profesional layanan darurat harus beradaptasi dengan situasi yang ekstrem dan tidak sesuai dengan prosedur yang sudah mapan. Mereka menekankan pentingnya kemampuan para ahli untuk membuat keputusan yang adaptif dan fleksibel di bawah tekanan, yang sering kali melibatkan pengabaian terhadap prosedur yang terencana dengan baik namun mungkin tidak sesuai dengan situasi yang ekstrem.

Dalam konteks penelitian mengenai kolaborasi rantai pasok dalam usaha *laundry* di Tangerang Selatan, temuan ini relevan karena menunjukkan bahwa meskipun prosedur dan proses telah ditetapkan untuk memandu operasional sehari-hari, kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan yang tidak terduga dalam rantai pasok juga penting. Kolaborasi yang efektif dalam rantai pasok tidak hanya membutuhkan pemahaman terhadap prosedur-prosedur yang mapan, tetapi juga

kemampuan untuk menyesuaikan strategi operasional dengan cepat dalam menghadapi perubahan kondisi pasar, persediaan, atau kondisi lain yang tidak dapat diprediksi sebelumnya.

Secara konkret, implementasi konsep dari jurnal Heino dan Kalalahti (2021) mengajarkan bahwa dalam situasi-situasi yang ekstrem, seperti ancaman kekerasan serius atau kebakaran besar seperti yang digambarkan dalam studi kasus mereka, profesional harus mampu mengevaluasi ulang dan mengadaptasi prosedur-prosedur yang ada untuk memastikan respons yang efektif dan tepat waktu. Hal ini mengingatkan bahwa meskipun prosedur standar memberikan kerangka kerja yang penting, kemampuan untuk berpikir dan bertindak di luar kerangka tersebut dapat menjadi kunci dalam menghadapi tantangan-tantangan yang tidak terduga.

Hipotesis Ketiga

Uji hipotesis kedua yaitu Kemampuan Operasional berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional. Kriteria untuk mengambil keputusan hipotesis adalah sebagai berikut:

H₀: $\beta_1 \geq 0,05$ Kemampuan Operasional tidak berpengaruh atau berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional

H_a: $\beta_1 \leq 0,05$ Kemampuan Operasional berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional

Keputusan Dilakukan:

- Jika $P\text{-value} \leq 0,05$ maka H₀ ditolak H_a didukung
- Jika $P\text{-value} \geq 0,05$ maka H₀ didukung H_a ditolak

Tabel 3. Hasil Pengujian Hipotesis 3

Hipotesis	<i>Estimate</i>	<i>P-value</i>	Keputusan
Kemampuan Operasional berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional	0,592	0,000	H ₃ didukung

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan AMOS

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis 3 diketahui bahwa nilai *p-value* sebesar $0,000 < \alpha 0,05$ dengan *estimate* sebesar 0,592 maka dapat dikatakan bahwa hipotesis 3 didukung. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kemampuan Operasional berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional

Pembahasan Hipotesis 3

Kemampuan operasional dalam konteks usaha *laundry* mencakup berbagai aspek, seperti efisiensi dalam proses pencucian, manajemen persediaan bahan baku seperti detergen dan pelembut kain, pengelolaan logistik untuk pengambilan dan pengiriman cucian, serta pemeliharaan dan perawatan peralatan *laundry*.

Kemampuan operasional yang baik memungkinkan usaha untuk menjalankan semua aspek ini secara efisien, mengurangi biaya, dan meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan.

Penelitian oleh Saragih *et al.*, (2020) juga memberikan wawasan tambahan yang relevan. Studi mereka menunjukkan bahwa keputusan terkait pengadaan produk, perencanaan kapasitas, konversi produk akhir, distribusi, komunikasi, manajemen permintaan, dan pengiriman merupakan elemen penting dari kemampuan operasional rantai pasok. Saragih *et al.*, (2020) juga menekankan bahwa strategi SCM harus selaras dengan strategi bisnis usaha untuk mengoptimalkan kinerja operasional. Dalam konteks usaha *laundry*, ini berarti bahwa setiap aspek dari rantai pasok, mulai dari pengadaan bahan baku hingga pengiriman cucian, harus dikelola dengan baik dan diintegrasikan secara strategis untuk mencapai efisiensi operasional yang tinggi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemampuan operasional yang baik adalah faktor kunci dalam meningkatkan kinerja operasional usaha *laundry* di Tangerang Selatan. Kemampuan rantai pasok yang efektif dan manajemen rantai pasok yang strategis memainkan peran penting dalam mencapai efisiensi kinerja operasional yang tinggi. Hasil ini diperkuat oleh temuan Saragih *et al.*, (2020), yang menunjukkan bahwa kemampuan operasional rantai pasok yang efisien dan terintegrasi dapat meningkatkan daya saing usaha dan kinerjanya secara keseluruhan.

Dengan berfokus pada efisiensi operasional, adaptabilitas, dan inovasi teknologi, usaha *laundry* dapat mencapai kinerja yang lebih baik, memenuhi permintaan pelanggan dengan lebih efektif, dan mempertahankan daya saing mereka di pasar yang kompetitif. Penemuan ini juga menekankan pentingnya fleksibilitas dalam menjalankan operasional dan kesiapan untuk merespons perubahan, yang merupakan elemen penting dari kemampuan operasional yang unggul. Pemanfaatan teknologi canggih dalam manajemen rantai pasok dapat memberikan manfaat signifikan bagi usaha, baik dalam hal efisiensi operasional maupun kepuasan pelanggan.

Hipotesis Keempat

Uji hipotesis kedua yaitu Kemampuan Operasional berpengaruh positif terhadap Kinerja Operasional. Kriteria untuk mengambil keputusan hipotesis adalah sebagai berikut:

H₀: $\beta_1 \geq 0,05$ Tidak terdapat pengaruh positif Kolaborasi Rantai Pasok terhadap Kinerja Operasional di mediasi oleh Kemampuan Operasional

H_a: $\beta_1 \leq 0,05$ Terdapat pengaruh positif Kolaborasi Rantai Pasok terhadap Kinerja Operasional di mediasi oleh Kemampuan Operasional

Keputusan Dilakukan:

- Jika $P\text{-value} \leq 0.05$ maka H_0 ditolak H_a didukung
- Jika $P\text{-value} \geq 0.05$ maka H_0 didukung H_a ditolak

Tabel 4. Hasil Pengujian Hipotesis 4

Hipotesis	<i>Estimate</i>	<i>P-value</i>	Keputusan
Terdapat pengaruh positif Kolaborasi Rantai Pasok terhadap Kinerja Operasional di mediasi oleh Kemampuan Operasional	0,717	0,000	H4 didukung

Sumber: Hasil Pengolahan Data Menggunakan AMOS

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif Kolaborasi Rantai Pasok terhadap Kinerja Operasional yang dimediasi oleh Kemampuan Operasional. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *estimate* sebesar 0,717, yang menunjukkan seberapa besar pengaruh tersebut. Selain itu, nilai *P-value* sebesar 0,000 mengindikasikan bahwa hasil ini sangat signifikan secara statistik, karena *P-value* kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa kita dapat menolak hipotesis nol dan menerima hipotesis alternatif. Keputusan akhir adalah H4 didukung, yang berarti bahwa hipotesis yang menyatakan adanya pengaruh positif Kolaborasi Rantai Pasok terhadap Kinerja Operasional yang dimediasi oleh Kemampuan Operasional telah terbukti benar berdasarkan data yang ada.

Pembahasan Hipotesis 4

Hasil uji hipotesis yang menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif Kolaborasi Rantai Pasok terhadap Kinerja Operasional yang dimediasi oleh Kemampuan Operasional, memiliki implikasi penting bagi bisnis *laundry* di Tangerang Selatan. Dalam konteks ini, ketiga variabel tersebut memainkan peran yang krusial dalam menentukan keberhasilan operasional layanan *laundry*.

Kolaborasi Rantai Pasok di industri *laundry* di Tangerang Selatan mencakup koordinasi yang erat dengan pemasok bahan baku seperti detergen, pewangi, dan alat-alat *laundry*. Selain itu, kolaborasi dengan penyedia layanan logistik untuk pengambilan dan pengantaran *laundry* juga sangat penting. Menurut penelitian oleh Ahmed *et al.*, (2020), kolaborasi yang baik dalam rantai pasok dapat meningkatkan praktik ramah lingkungan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan keberlanjutan dan kinerja usaha. Dalam konteks *laundry*, kolaborasi yang efektif dengan pemasok yang menyediakan bahan-bahan ramah lingkungan dapat meningkatkan daya tarik layanan *laundry* di mata pelanggan yang peduli lingkungan, serta mengoptimalkan penggunaan sumber daya dan mengurangi limbah.

Kinerja Operasional di bisnis *laundry* diukur melalui efisiensi proses, kualitas layanan, dan kepuasan pelanggan. Kolaborasi yang baik dalam rantai pasok, seperti yang ditunjukkan oleh hasil uji hipotesis, dapat meningkatkan kinerja operasional

dengan memastikan ketersediaan bahan baku yang konsisten dan layanan logistik yang andal. Ini selaras dengan temuan Asamoah *et al.*, (2021) yang menunjukkan bahwa penggunaan sistem antar-organisasi dapat meningkatkan kinerja rantai pasok dan kemampuan manajemen rantai pasok. Dalam bisnis *laundry*, ini bisa berarti penggunaan teknologi untuk melacak dan mengelola pesanan pelanggan, sehingga meningkatkan efisiensi dan akurasi layanan.

Kemampuan Operasional memainkan peran mediasi yang penting dalam meningkatkan kinerja operasional melalui kolaborasi rantai pasok. Untuk bisnis *laundry* di Tangerang Selatan, kemampuan operasional mencakup kemampuan untuk mengelola proses pencucian, pengeringan, dan penyetrikaan secara efisien, serta kemampuan untuk mengelola logistik pengantaran dan penjemputan dengan baik. Asamoah *et al.*, (2021) menekankan bahwa kemampuan manajemen rantai pasok sangat penting dalam memediasi pengaruh penggunaan sistem terhadap kinerja rantai pasok. Dengan demikian, bisnis *laundry* yang memiliki kemampuan operasional yang kuat dapat lebih efektif dalam memanfaatkan kolaborasi rantai pasok untuk meningkatkan kinerja operasional mereka.

Secara keseluruhan, bisnis *laundry* di Tangerang Selatan dapat memperoleh manfaat besar dari memperkuat kolaborasi rantai pasok mereka dan meningkatkan kemampuan operasional mereka. Penelitian terdahulu oleh Ahmed *et al.*, (2020) dan Asamoah *et al.*, (2021) mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa kolaborasi yang efektif dan kemampuan manajemen yang kuat adalah kunci untuk mencapai kinerja operasional yang unggul. Dengan demikian, bisnis *laundry* di Tangerang Selatan harus fokus pada pengembangan hubungan yang kuat dengan pemasok dan penyedia layanan logistik, serta mengadopsi teknologi dan praktik manajemen yang meningkatkan efisiensi operasional untuk mencapai hasil yang optimal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kolaborasi rantai pasok terhadap kinerja operasional pada usaha *laundry* di Kota Tangerang Selatan, serta peran mediasi kemampuan operasional dalam hubungan tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kolaborasi rantai pasok terbukti memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja operasional usaha *laundry* di Kota Tangerang Selatan. Hasil ini menunjukkan bahwa kolaborasi yang baik dalam rantai pasok dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional. Dengan kolaborasi yang kuat antara pemasok dan penyedia layanan logistik, usaha *laundry* dapat mengoptimalkan proses operasional mereka, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Penelitian ini juga menemukan bahwa kolaborasi rantai pasok memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kemampuan operasional usaha *laundry*. Temuan ini menunjukkan bahwa kolaborasi dalam rantai pasok dapat meningkatkan kemampuan operasional, seperti pengelolaan

persediaan, pengolahan pesanan, dan penggunaan sumber daya. Kemampuan operasional yang baik memungkinkan usaha untuk merespons permintaan pelanggan dengan lebih cepat dan efisien.

3. Kemampuan operasional terbukti memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kinerja operasional usaha *laundry* di Kota Tangerang Selatan. Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan operasional yang tinggi berkontribusi langsung pada peningkatan kinerja operasional. Usaha yang mampu mengelola proses operasionalnya dengan baik akan mengalami peningkatan produktivitas, penurunan biaya operasional, dan peningkatan kualitas layanan
4. Penelitian ini juga mengonfirmasi bahwa kemampuan operasional memediasi pengaruh kolaborasi rantai pasok terhadap kinerja operasional. Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan operasional memainkan peran penting dalam menerjemahkan kolaborasi rantai pasok menjadi peningkatan kinerja operasional. Kolaborasi yang efektif dalam rantai pasok memungkinkan usaha untuk mengembangkan kemampuan operasional yang lebih baik, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja operasional secara keseluruhan.

Penelitian ini menggunakan metode survei dengan skala Likert untuk mengumpulkan data dari pemilik dan manajer usaha *laundry* di Kota Tangerang Selatan. Hasil penelitian ini menegaskan pentingnya memperkuat kolaborasi dengan pemasok dan penyedia layanan logistik serta mengembangkan kemampuan operasional untuk mencapai kinerja operasional yang optimal. Usaha *laundry* di Kota Tangerang Selatan diharapkan dapat terus memperkuat kolaborasi mereka dan mengembangkan kemampuan operasional mereka untuk mencapai hasil yang optimal. Penelitian ini memberikan kontribusi penting bagi pemahaman tentang manajemen rantai pasok dan operasional, serta menawarkan wawasan praktis bagi pengelola bisnis *laundry* dalam meningkatkan kinerja operasional mereka.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdallah, A.B., Alhyari, S. and Alfar, N.A. (2023), Exploring the impact of supply chain quality management on market performance: the mediating roles of supply chain integration and operational performance, *Business Process Management Journal*, Vol. 29 No. 4, pp. 1159-1183. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-10-2022-0503>
- Acquah, I. S. K. (2023). Modelling the importance of collaborative culture and its dimensions for supply chain collaboration: a necessary condition analysis. In *RAUSP Management Journal* (Vol. 58, Issue 2, pp. 125–142). Emerald. <https://doi.org/10.1108/rausp-05-2022-0153>
- Ahmed, W., Ashraf, M.S., Khan, S.A. et al. Analyzing the impact of environmental collaboration among supply chain stakeholders on a firm's sustainable performance. *Oper Manag Res* 13, 4–21 (2020). <https://doi.org/10.1007/s12063-020-00152-1>

- Alkhamery, N., Zainol, F. A., & Al-Nashmi, M. (2021). The Role of Dynamic Capabilities in Reconfiguring Operational Capabilities for Digital Business Transformation. *The Journal of Management Theory and Practice (JMTP)*, 2(1), 1-8. <https://doi.org/10.37231/jmtp.2021.2.1.59>
- Al-Omoush, K. S., de Lucas, A., & del Val, M. T. (2023). The role of e-supply chain collaboration in collaborative innovation and value-co creation. In *Journal of Business Research* (Vol. 158, p. 113647). Elsevier BV. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2023.113647>
- Andrew T. Jebb, Ng V and Tay L (2021) A Review of Key Likert Scale Development Advances: 1995–2019. *Front. Psychol* <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.637547>
- Asamoah D., Agyei-Owusu B., Andoh-Baidoo F.K., Ayaburi E. (2021) Inter-organizational systems use and supply chain performance: Mediating role of supply chain management capabilities, *International Journal of Information Management*, <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102195>
- Battesini, M., ten Caten, C. S., & Pacheco, D. A. de J. (2021). Key factors for operational performance in manufacturing systems: Conceptual model, systematic literature review and implications. In *Journal of Manufacturing Systems* (Vol. 60, pp. 265–282). Elsevier BV. <https://doi.org/10.1016/j.jmsy.2021.06.005>
- Budi Darma, 2021, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS*, https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=acpLEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA3&dq=uji+validitas&ots=IZj6SUkkX-&sig=6h_r1Z2Jhk-SE6QHsqr dGHjxPdw&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- Buer, S. V., Semini, M., Strandhagen, J. O., & Sgarbossa, F. (2020). 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>
- Cahyaningratri, C., & Naylah, M. (2023). The effect of supply chain operational capabilities in consolidating organizational compatibility of supply chain process integration and business performance. In *Uncertain Supply Chain Management* (Vol. 11, Issue 1, pp. 95–102). Growing Science. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2022.11.006>
- Domenek, A.C., Moori, R.G. and Vitorino Filho, V.A. (2022), The mediating effect of operational capabilities on operational performance, *Revista de Gestão*, Vol. 29 No. 4, pp. 350-366. <https://doi.org/10.1108/REG-01-2021-0016>
- Duong, L. N. K., & Chong, J. (2020). Supply chain collaboration in the presence of disruptions: a literature review. *International Journal of Production Research*, 58(11), 3488–3507. <https://doi.org/10.1080/00207543.2020.1712491>

- Fahira, S., & Lunarindiah, G. . (2023). Pengaruh Manajemen Rantai Pasok Kolaboratif Terhadap Kinerja Operasional Yang Dimediasi Oleh Kapabilitas Operasional Pada Usaha Otomotif Di Kota Tangerang. *Mufakat: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 2(4), 923–940. <https://doi.org/10.572349/mufakat.v2i4.1034>
- Heino O, Kalalahti J. Securing Operational Capability for Exceptional Circumstances: How Do Professional First Responders Respond to the Unexpected? *Sustainability*. 2021; 13(11):6418. <https://doi.org/10.3390/su13116418>
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2020). *Operations management: sustainability and supply chain management*. <https://thuvienso.hoasen.edu.vn/handle/123456789/12793>
- Hugos , (2024), *Essentials of Supply Chain Management*, https://books.google.co.id/books?hl=en&lr=&id=zpz0EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP7&dq=supply+chain&ots=jAtCGvEeai&sig=I1cOv7cXgzISVNm4kWH-M753ec8&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false
- I Wayan Edi Arsawan, 2023, *Expanding Supply Chain Performance in Logistic and Forwarder Companies: How Collaboration Enhance Capabilities and Innovation Performance*, <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jmbk/article/view/98029>
- J.S., N., Chilkapure, A., & Pillai, V. M. (2019). Literature review on supply chain collaboration: comparison of various collaborative techniques. In *Journal of Advances in Management Research* (Vol. 16, Issue 4, pp. 537–562). Emerald. <https://doi.org/10.1108/jamr-10-2018-0087>
- Kaydos, W. (2020). *Operational Performance Measurement*. CRC Press. <https://doi.org/10.4324/9780367802103>
- Kunanoppadol, J., & Igel, B. (2023). Dynamic capabilities in new product development – the role of operational capabilities. In *Journal of Strategy and Management* (Vol. 16, Issue 3, pp. 592–608). Emerald. <https://doi.org/10.1108/jsma-10-2022-0187>
- Li, S., Xu, T., Park, K. C., & Kang, M. (2023). The effect of supply chain collaboration on firms' risk management under technology turbulence. *Production Planning & Control*, 1–16. <https://doi.org/10.1080/09537287.2023.2225474>
- Liu, C., Feng, Y., Lin, D., Wu, L., & Guo, M. (2020). Iot based laundry services: an application of big data analytics, intelligent logistics management, and machine learning techniques. *International Journal of Production Research*, 58(17), 5113–5131. <https://doi.org/10.1080/00207543.2019.1677961>
- Min, S., Zacharia, Z.G. and Smith, C.D. (2019), *Defining Supply Chain Management: In the Past, Present, and Future*. *J Bus Logist*, 40: 44-55. <https://doi.org/10.1111/jbl.12201>

- Momeni, K., Raddats, C. and Martinsuo, M. (2023), "Mechanisms for developing operational capabilities in digital servitization", *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 43 No. 13, pp. 101-127. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-04-2022-0259>
- Nguyen, D. T., & Hoang, T. H. (2022). Impact of Capabilities on Operational Performance: The Case of Vietnamese Enterprises. *Journal of Organizational Behavior Research*, 7(2), 73-81. <https://doi.org/10.51847/TUsqAkdJKR>
- O. Awa, H., F. Awara, N., & C. Emecheta, B. (2010). Collaborative Supply Chain in the Digital Age: A Case Study of its Extent of Adoption by Indigenous Organizations in Building Inter-and Intra-firm Alignments. In *Computer and Information Science* (Vol. 3, Issue 1). Canadian Center of Science and Education. <https://doi.org/10.5539/cis.v3n1p128>
- Rompho, N. (2018). Operational performance measures for startups. In *Measuring Business Excellence* (Vol. 22, Issue 1, pp. 31–41). Emerald. <https://doi.org/10.1108/mbe-06-2017-0028>
- Sabaruddin, R., Sibille, I., & Bahar, H. (2022). STRATEGIC MANAGEMENT AND OPERATIONAL MANAGEMENT AND THEIR IMPLEMENTATION IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS. *Eqien - Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(1),599. <https://doi.org/10.34308/eqien.v11i1.784>
- Sudusinghe J.I., Seuring S., Supply chain collaboration and sustainability performance in circular economy: A systematic literature review, (2022) *International Journal of Production Economics*, 245, art. no. 108402, <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2021.108402>
- Sudusinghe J.I., Seuring S., Supply chain collaboration and sustainability performance in circular economy: A systematic literature review, (2022) *International Journal of Production Economics*, 245 , art. no. 108402, <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2021.108402>
- Takahashi, A. R. W., Bulgacov, S., & Giacomini, M. M. (2017). Dynamic capabilities, operational capabilities (educational-marketing) and performance. In *Review of business Management* (Vol. 19, Issue 65, pp. 375–393). FECAP Fundacao Escola de Comercio Alvares. <https://doi.org/10.7819/rbgn.v0i0.2831>
- Thomé, A. M. T., Scavarda, L. F., & Scavarda, A. J. (2016). Conducting systematic literature review in operations management. *Production Planning & Control*, 27(5), 408–420. <https://doi.org/10.1080/09537287.2015.1129464>
- Truong, H. Q., Sameiro, M., Fernandes, A. C., Sampaio, P., Duong, B. A. T., Duong, H. H., & Vilhenac, E. (2017). Supply chain management practices and firms' operational performance. In *International Journal of Quality & Reliability Management* (Vol. 34, Issue 2, pp. 176–193). Emerald. <https://doi.org/10.1108/ijqrm-05-2015-0072>

- Volkova, M., & Troian, V. (2021). OPERATIONAL MANAGEMENT IN THE ENTERPRISE MANAGEMENT SYSTEM. In *Ekonomika ta derzhava* (Issue 6, p. 82). DKS Center. <https://doi.org/10.32702/2306-6806.2021.6.82>
- Wardoyo, D. U. ., Sinaga, S. T. ., & Mawarni, A. . (2023). KERANGKA KONSEPTUAL DALAM AKUNTANSI . *Humantech : Jurnal Ilmiah Multidisiplin Indonesia*, 2(4), 803–809. Retrieved from <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/humantech/article/view/3060>
- Wiengarten, F., Durach, C. F., Franke, H., Netland, T. H., & Schmidt, F. K. (2022). Impact pathways: towards an adapted understanding of the development of operational capabilities. In *International Journal of Operations & Production Management* (Vol. 43, Issue 13, pp. 50–67). Emerald. <https://doi.org/10.1108/ijopm-08-2022-0475>
- Wong, D.T.W., Ngai, E.W.T. The effects of analytics capability and sensing capability on operations performance: the moderating role of data-driven culture. *Ann Oper Res* (2023). <https://doi.org/10.1007/s10479-023-05241-5>
- Zhang, X., He, X., Du, X., Zhang, A., & Dong, Y. (2023). Supply Chain Practices, Dynamic Capabilities, and Performance. In *Journal of Organizational and End User Computing* (Vol. 35, Issue 3, pp. 1–26). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/joeuc.325214>