



**PENINGKATAN KINERJA PERUSAHAAN LOGISTIK
MELALUI PERENCANAAN, KAPABILITAS TIM,
DAN DUKUNGAN PENJUALAN**

TESIS

SERVITA CAROLINE
UNIVERSITAS
55118110190
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI S2 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2021**



**PENINGKATAN KINERJA PERUSAHAAN LOGISTIK
MELALUI PERENCANAAN, KAPABILITAS TIM,
DAN DUKUNGAN PENJUALAN**

TESIS

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program studi S2
Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana**

UNIVERSITAS
SERVITA CAROLINE
55118110190
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI S2 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2021**

ABSTRACT

A study on a company in Bizpark Cakung which is engaged in logistics services found problems related to the company's performance faced by this company, namely, there were delays in planning for delivery of goods, inappropriate placement of human resources, and fluctuations in company sales. This study aims to determine the strength and direction of the influence of planning on team capability, planning on sales support, team capability on company performance, and sales support on company performance. Data analysis in this study involved 70 company employees as respondents, then the data was processed using the PLS-SEM method at two degrees of confidence. The results obtained using two degrees of confidence, namely the 5% significant test, it was found that planning had a positive and insignificant effect on team capability, planning had a positive and significant effect on sales support, team capability had a significant and positive effect on company performance, and sales support had a positive effect on sales support. company performance but not significant. Meanwhile, in the 10% significant test, it was found that changes in the relationship between planning and team capability, namely planning had a positive and significant effect on sales support.

Keywords: Planning, Team Capabilities, Sales Support, Company Performance, Logistics, PLS-SEM



ABSTRAK

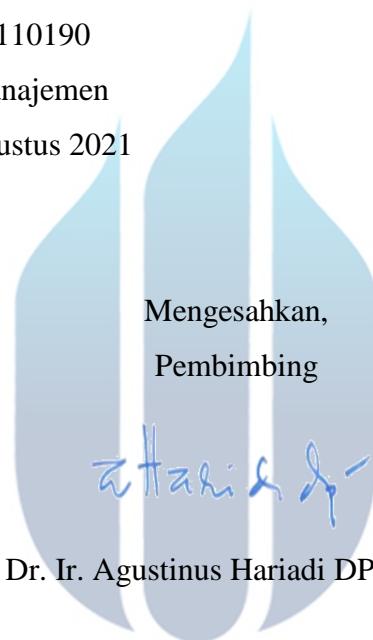
Sebuah penelitian pada perusahaan di Bizpark Cakung yang bergerak pada bidang jasa logistik menemukan permasalahan terkait kinerja perusahaan yang dihadapi oleh perusahaan ini yaitu terdapat keterlambatan dalam perencanaan pengiriman barang, penempatan sumber daya manusia yang tidak sesuai, dan fluktuasi penjualan perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kekuatan dan arah pengaruh perencanaan terhadap kapabilitas tim, perencanaan terhadap dukungan penjualan, kapabilitas tim terhadap kinerja perusahaan, dan dukungan penjualan terhadap kinerja perusahaan. Analisa data pada penelitian ini melibatkan 70 orang karyawan perusahaan sebagai responden, lalu data tersebut diolah menggunakan metode PLS-SEM pada dua derajat kepercayaan. Hasil yang diperoleh dengan menggunakan dua derajat kepercayaan yaitu pada uji signifikan 5% didapatkan bahwa perencanaan berengaruh positif terhadap kapabilitas tim namun tidak signifikan, perencanaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap dukungan penjualan, kapabilitas tim berpengaruh dan signifikan terhadap kinerja perusahaan, serta dukungan penjualan berpengaruh positif terhadap kinerja perusahaan namun tidak signifikan. Sedangkan pada uji signifikan 10 % didapatkan perubahan pada hubungan perencanaan terhadap kapabilitas tim yaitu menjadi perencanaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap dukungan penjualan.

Kata Kunci : Perencanaan, Kapabilitas Tim, Dukungan Penjualan, Kinerja Perusahaan, Logistik, PLS-SEM

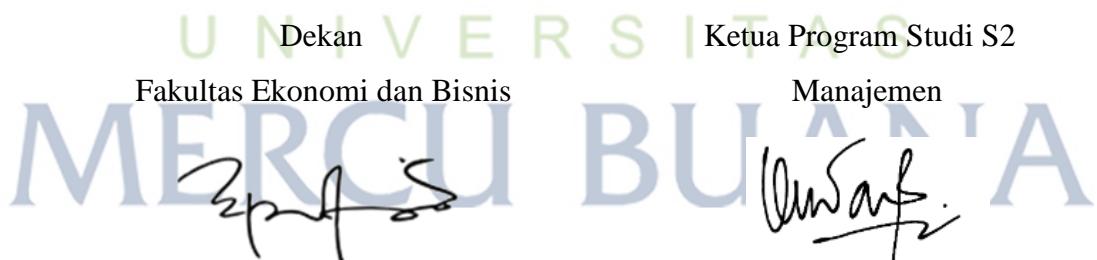
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Peningkatan Kinerja Perusahaan Logistik melalui Perencanaan, Kapabilitas Tim, dan Dukungan Penjualan
Bentuk Tesis : Penelitian/Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Servita Caroline
NIM : 55118110190
Program : S2 Manajemen
Tanggal : 18 Agustus 2021



Dr. Ir. Agustinus Hariadi DP, M.Sc.



Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE., M.Si

Dr. Indra Siswanti, SE, MM

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Servita Caroline
NIM : 55118110190
Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

“Peningkatan Kinerja Perusahaan Logistik melalui Perancanaan, Kapabilitas Tim, dan Dukungan Penjualan”,

telah dilakukan pengecekan similarity dengan sistem Turnitin pada tanggal 01/08/2021,
didapatkan nilai persentase sebesar 27 %.

UNIVERSITAS
MERCU BINA
Jakarta, 01 Agustus 2021
Administrator Turnitin

Arie Pangudi, A.Md

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Peningkatan Kinerja Perusahaan melalui Perencanaan, Kapabilitas Tim, dan Dukungan Perusahaan

Bentuk Tesis : Penelitian Masalah Perusahaan

Nama : Servita Caroline

NIM : 55118110190

Program Studi : S2 Manajemen

Tanggal : 18 Agustus 2021

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya Saya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi S2 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lainnya. Semua informasi, data, dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 18 Agustus 2021



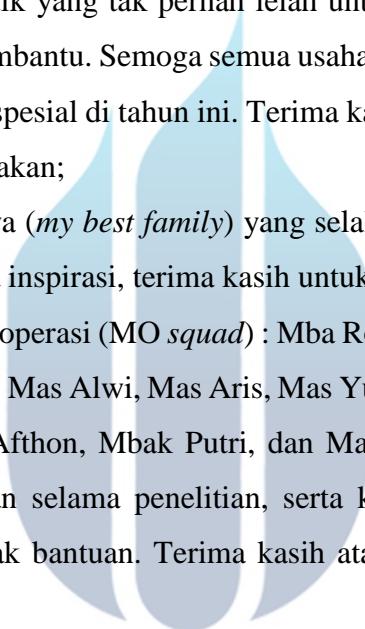
Servita Caroline

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia- Nya sehingga Proposal Tesis dengan judul **“Peningkatan Kinerja Perusahaan Logistik melalui Perencanaan, Kapabilitas Tim, dan Dukungan Penjualan”** dapat terselesaikan. Penulisan Tesis ini dilakukan untuk memenuhi syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam penyelesaian Tesis ini tak luput dari doa, bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Saya mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Ir. Agustinus Hariadi D.P., M.Sc selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dukungan, motivasi, dan waktunya hingga penyelesaian proposal tesis ini. Selain itu pada kesempatan ini penulis pun ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Ngadino Surip, M.S selaku Rektor Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana;
2. Ibu Dr. Erna Sofriana Imaningsih, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana;
3. Ibu Dr. Indra Siswanti, SE, MM selaku Ketua Program Studi S2 Manajemen Universitas Mercu Buana;
4. Ibu Dr. Lenny Christina Nawangsari. MM selaku Sekretaris Program Studi S2 Manajemen Universitas Mercu Buana;
5. Ibu Dr. Lien Herliani Kusumah, M.Sc selaku Ketua Penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan untuk menjadikan Tesis ini lebih baik;
6. Bapak Dr. Ir. Sugiyono selaku Dosen Penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan untuk menjadikan Tesis ini lebih baik;
7. Perusahaan logistik berlokasi di Bizpark Cakung, baik direksi (Bu Eva dan Pak Hendra) maupun *staff* yang telah memberikan perizinan dan bantuan untuk saya melakukan penelitian di perusahaan ini;

- 
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi S2 Manajemen Universitas Mercu Buana yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dengan sabar, tulus, danikhlas selama masa perkuliahan;
 9. Seluruh *staff* dan keluarga besar Universitas Mercu Buana yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu, terima kasih atas segala bantuan yang telah diberikan selama perkuliahan;
 10. Ayah, Ibu, dan Adik yang tak pernah lelah untuk memberikan doa, motivasi dan selalu siap membantu. Semoga semua usaha yang ada akan berbuah manis dan menjadi kado spesial di tahun ini. Terima kasih juga untuk keluarga besar yang selalu mendoakan;
 11. Keluarga besar saya (*my best family*) yang selalu membantu dan memberikan masukan, doa serta inspirasi, terima kasih untuk selalu ada;
 12. Rekan manajemen operasi (*MO squad*) : Mba Roro, Mba Cia, Mba Mega, Mba Vascal, Mba Mimi, Mas Alwi, Mas Aris, Mas Yusep, Mas Dicky, Mas Rahmat, Mbak Kiki, Mas Afthon, Mbak Putri, dan Mas Dulani yang sudah menjadi teman seperjuangan selama penelitian, serta kawan MO lainnya yang telah memberikan banyak bantuan. Terima kasih atas kerja sama dan bantuannya selama ini;
 13. Teman-teman magister manajemen : Mba Wieda, Mba Maria, Mba Melda, teman MM kelas 403, dan keluarga besar MM UMB Menteng yang selalu memberikan bantuan, informasi dan dukungan selama penelitian;
 14. Keluarga kecil yang selalu ada untuk menghadapi nano-nanonya kehidupan kampus (Fanty, Eka, Karin, Upi, Tiara, Nindi, Yola, Arya, Imel, Rully, Mamen, Topik), terima kasih untuk selalu ada dan selalu meluangkan waktu untuk saling berbagi cerita dan pengalaman ditengah kesibukan masing-masing, terima kasih untuk waktunya yang berharga;
 15. Terima kasih untuk Ariz (*my support system*) yang telah menemani dari awal pendaftaran S2 ini, terima kasih atas dukungan, waktu, motivasi, dan doa yang selalu diberikan;

Semoga Allah SWT memberikan balasan atas jasa yang telah diberikan oleh berbagai pihak tersebut. Penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu khususnya dalam bidang manajemen operasional.

Jakarta, 18 Agustus 2021

Penulis



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

JUDUL

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN SIMILARITY CHECK.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi, Pembatasan, dan Perumusan Masalah Penelitian	6
1.2.1 Identifikasi Masalah	6
1.2.2 Rumusan Masalah	6
1.2.3 Batasan Masalah.....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	7
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	7
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II	8
KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Teori.....	8
2.1.1 Kinerja Perusahaan.....	8
2.1.2 Kapabilitas Tim	9
2.1.3 Penjualan	12
2.1.4 Perencanaan.....	12
2.1.5 Logistik	14
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 State of The Art.....	22
2.4 Kerangka Pemikiran	23
BAB III.....	25
METODE PENELITIAN	25
3.1 Jenis Penelitian	25
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	25
3.2.1 Definisi Variabel	25

3.3 Populasi dan Sampel	34
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	34
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	35
BAB IV	41
HASIL DAN ANALISIS.....	41
4.1 Sejarah Singkat dan Portofolio Perusahaan	41
4.2 Demografi Responden	43
4.2.1 Jabatan, Usia, Jenis Kelamin, Pendidikan, Pengalaman Kerja.....	43
4.2.2 Rangkuman Hasil Jawaban Kuisioner.....	46
4.2.3 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian	47
4.3 Analisis PLS-SEM	50
4.3.1 Evaluasi <i>Outer Model</i>	50
4.3.2 Evaluasi <i>Inner Model</i>	56
4.4 Pengujian Hipotesis	58
4.5 Pembahasan	62
4.5.1 Perencanaan memiliki kekuatan dan arah pengaruh positif terhadap kapabilitas tim	63
4.5.2 Perencanaan memiliki kekuatan dan arah pengaruh positif terhadap dukungan penjualan.....	64
4.5.3 Kapabilitas tim memiliki kekuatan dan arah pengaruh terhadap kinerja perusahaan.....	65
4.5.4 Dukungan penjualan memiliki kekuatan dan arah pengaruh terhadap kinerja perusahaan.....	65
4.6 Implikasi manajerial	66
4.7 Keterbatasan Penelitian	69
BAB V.....	70
KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran.....	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN.....	78
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 LPI <i>Rank & Score</i> Tahun 2016 dan 2018 di Indonesia	2
Gambar 1.2 LPI <i>Rank & Score</i> dari seluruh indikator tahun 2016 dan 2018 di Indonesia	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 3.1 Hubungan Variabel Kinerja Perusahaan (Y1) dengan dimensinya ...	27
Gambar 3.2 Hubungan Variabel Faktor Perencanaan (X1) dengan dimensinya .	28
Gambar 3.3 Hubungan Variabel Faktor Kapabilitas Tim (Z1) dengan dimensinya	29
Gambar 3.4 Hubungan Variabel Faktor Dukungan Penjualan (Z2) dengan dimensinya	30
Gambar 3.5 Hubungan Variabel dengan dimensinya.....	30
Gambar 4.1 Struktur Perusahaan Tempat Penelitian	42
Gambar 4.2 Data Jabatan Responden.....	43
Gambar 4.3 Data Usia Responden	44
Gambar 4.4 Data Jenis Kelamin Responden.....	45
Gambar 4.5 Data Pendidikan Responden.....	45
Gambar 4.6 Data Pengalaman Kerja Responden	46
Gambar 4.7 <i>Path Diagram</i>	58

MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengiriman dan Penjualan Tahun 2019	3
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 2.2 <i>State of The Art</i>	22
Tabel 3.1 Definisi Operasional	31
Tabel 3.2 Skala <i>Likert</i>	34
Tabel 4.1 Persentase Hasil Jawaban Kuesioner	46
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	48
Tabel 4.3 <i>Outer Loading</i>	50
Tabel 4.4 Nilai <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	51
Tabel 4.5 Nilai <i>Cross loading</i>	52
Tabel 4.6 Pengujian <i>Outer Loading</i> Hasil Revisi	53
Tabel 4.7 Pengujian AVE Setelah Revisi	53
Tabel 4.8 Pengujian <i>Cross Loading</i> Setelah Revisi	54
Tabel 4.9 Nilai <i>Composite Reliability</i>	55
Tabel 4.10 Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	55
Tabel 4.11 Kriteria <i>Fornell-Larcker</i>	56
Tabel 4.12 Nilai <i>R-Square</i>	57
Tabel 4.13 Hasil Uji Hipotesis (5%)	59
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis (10%)	60
Tabel 4.15 Nilai Korelasi antar Indikator	61
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian (5%)	62
Tabel 4.17 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian (10%)	62