

Implementasi Supplier Relationship Management dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan: Studi Kasus pada Toko Pertanian Dunia Tani Dk. Pakel Desa Pucangan Kecamatan Montong Kabupaten Tuban

Muhamad Syafiul Idlom¹, Muhammad Mustaghfirin^{2*}, Arif Dedy Setiawan³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen Ritel, Institut Teknologi dan Bisnis Tuban, Jawa Timur, Indonesia

Email: ^{2*} muhammadmustaghfirin313@gmail.com

(* : coresponding author)

Abstrak—Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *Supplier Relationship Management* (SRM) dan pengaruhnya terhadap kinerja perusahaan pada Toko Pertanian Dunia Tani yang berlokasi di Dukuh Pakel, Desa Pucangan, Kecamatan Montong, Kabupaten Tuban. Toko tersebut menjadi fokus kajian, khususnya pada aspek pengelolaan hubungan pemasok dan dampaknya terhadap capaian kinerja usaha. Studi ini dijalankan melalui pendekatan kualitatif berbasis studi kasus, di mana pengumpulan data dilakukan lewat wawancara mendalam kepada pihak toko yang secara langsung menangani relasi dengan pemasok. Kajian ini mengungkap bahwa SRM yang diterapkan melalui empat komponen pokok yakni komunikasi yang bertumpu pada kepercayaan, penilaian pemasok secara periodik, penanganan konflik, serta kesepakatan yang bersifat fleksibel terbukti memberikan andil yang berarti bagi peningkatan performa toko, baik dari sisi operasional maupun finansial. Lebih jauh, kemitraan jangka panjang dengan pemasok yang terpercaya membuka peluang bagi toko untuk memperoleh produk pertanian berkualitas secara lebih konsisten, mendapatkan harga yang lebih bersaing, sekaligus merespons dinamika permintaan pasar dengan lebih sigap. Secara keseluruhan, penelitian ini menawarkan panduan praktis bagi para pelaku ritel pertanian berskala kecil dan menengah dalam membangun tata kelola rantai pasokan yang lebih terstruktur dan berbasis pendekatan relasional.

Kata Kunci: supplier relationship management; kinerja perusahaan; ritel pertanian; studi kasus; manajemen rantai pasokan

Abstract—This study aims to analyze the implementation of *Supplier Relationship Management* (SRM) and its effect on company performance at Dunia Tani Agricultural Store, located in Pakel Hamlet, Pucangan Village, Montong District, Tuban Regency. The store serves as the focal point of this investigation, particularly regarding the management of supplier relationships and its implications for overall business performance. This study was conducted using a qualitative approach with a case study design, in which primary data were gathered through in-depth interviews with store personnel directly responsible for managing supplier relations. The findings reveal that SRM implemented across four core dimensions namely trust-based communication, periodic supplier assessment, conflict resolution mechanisms, and flexible agreement arrangements demonstrably contributed to enhanced store performance, both operationally and financially. Furthermore, long-term partnerships with reliable suppliers enabled the store to obtain quality agricultural products more consistently, secure more competitive purchasing prices, and respond more swiftly to shifts in market demand. Overall, this study offers practical guidance for small and medium-scale agricultural retail operators seeking to optimize their supply chain governance through a structured, relationship-oriented approach.

Keywords: supplier relationship management; company performance; agricultural retail; case study; supply chain management.

1. PENDAHULUAN

Ketahanan pangan nasional tidak dapat dilepaskan dari peran sektor perdagangan di tingkat pedesaan, di mana mayoritas aktivitas ekonomi warganya masih bertumpu pada sektor primer. Dalam ekosistem tersebut, toko pertanian menempati posisi yang strategis sebagai jalur utama penyaluran sarana produksi pertanian kepada para petani. Kualitas hubungan yang terjalin antara toko pertanian dengan jaringan pemasoknya pun menjadi variabel yang tidak dapat diabaikan dalam menentukan efektivitas distribusi tersebut. Oleh karena itu, penerapan *Supplier Relationship Management* (SRM) sebagai pendekatan sistematis dalam mengelola kemitraan pemasok menjadi salah satu penentu utama keberlangsungan dan daya saing usaha ritel di sektor ini. Salah satu pelaku usaha yang beroperasi adalah Toko Pertanian Dunia Tani, yang beralamat di Dukuh Pakel, Desa Pucangan, Kecamatan Montong, Kabupaten Tuban. Selama beberapa tahun terakhir, toko ini telah

menjadi salah satu penyedia kebutuhan pertanian bagi petani di sekitar wilayahnya, mencakup produk seperti pupuk, benih, pestisida, dan berbagai alat pertanian lainnya. Bagi toko pertanian, keberlangsungan usaha sangat bergantung pada stabilitas pengadaan dari pemasok di sepanjang rantai distribusi. Gangguan pada jalur pasokan baik karena keterlambatan pengiriman, fluktuasi harga input pertanian, maupun ketidakpastian jadwal datangnya barang berdampak langsung pada ketersediaan produk di tingkat ritel. Tekanan ini semakin berat ketika diperhitungkan pula persaingan yang semakin ketat dengan sesama pelaku usaha di kawasan yang sama. Akumulasi tantangan tersebut menempatkan kemampuan manajemen hubungan pemasok sebagai variabel kritis dalam menjaga daya saing usaha ritel pertanian skala kecil. Secara teoretis, urgensi ini telah dibuktikan dalam sejumlah penelitian. Paragony et al. (2020) mengargumentasikan bahwa UMKM yang mengadopsi SRM secara sistematis mencakup empat dimensi praktik utama: identifikasi pemasok kunci, berbagi informasi, sinkronisasi keputusan, dan evaluasi pemasok mampu menghasilkan kualitas pemasok yang lebih tinggi dan pada akhirnya mendorong kinerja usaha yang lebih baik. Hasil senada ditemukan oleh Edbert dan Pakpahan (2023), yang membuktikan bahwa dimensi relasional berupa kepercayaan dan komitmen, dikombinasikan dengan integrasi rantai pasokan, secara nyata memengaruhi kinerja operasional usaha. Dwiastuti dan Satyanegara (2022) memperlengkap gambaran ini dengan menunjukkan bahwa pada skala ritel kecil sekalipun, kedua dimensi tersebut berkontribusi pada keterjagaan stok produk dan efisiensi distribusi. Meski demikian, harus diakui bahwa literatur yang secara khusus membahas SRM pada konteks toko pertanian pedesaan berskala mikro di Jawa Timur masih sangat terbatas. Kekosongan ini penting untuk diisi, sebab pola pengelolaan hubungan pemasok pada usaha kecil memiliki corak yang khas: formalitas rendah, evaluasi yang bersifat intuitif, dan penanganan konflik yang bertumpu pada pendekatan personal. Berdasarkan kesenjangan literatur tersebut, penelitian ini dirancang untuk mencapai tiga tujuan: Mengidentifikasi bentuk konkret implementasi SRM pada Toko Pertanian Dunia Tani, Mengevaluasi dampaknya terhadap kinerja Perusahaan, serta Merumuskan proposisi teoretis yang dapat merepresentasikan relasi SRM kinerja dalam ritel pertanian pedesaan.

Supplier Relationship Management (SRM)

Supplier Relationship Management (SRM) dipahami sebagai suatu kerangka kerja strategis yang dirancang untuk mengoptimalkan pola interaksi antara organisasi bisnis dan jaringan pemasoknya demi terciptanya nilai bersama yang berkelanjutan. Pendekatan ini secara fundamental berbeda dari model pengadaan konvensional yang hanya menempatkan transaksi harga sebagai orientasi utama. Sebaliknya, SRM menempatkan pemasok sebagai mitra bisnis inti yang secara aktif berkontribusi terhadap penciptaan nilai bagi konsumen akhir, bukan sekadar penyedia komoditas dalam rantai distribusi. Secara operasional, terdapat empat pilar yang menjadi landasan implementasi SRM. Pilar pertama adalah keterbukaan informasi antarpihak, yang mewujudkan dalam praktik berbagi data secara transparan mengenai kapasitas permintaan, posisi stok, dan dinamika pasar. Pilar kedua mencakup asesmen kinerja pemasok yang dilakukan secara periodik, meliputi aspek mutu produk, kepatuhan jadwal pengiriman, serta stabilitas harga yang ditawarkan. Pilar ketiga berkaitan dengan kemampuan mengelola ketegangan dalam hubungan bisnis melalui mekanisme penyelesaian yang responsif dan berkeadilan. Pilar keempat adalah fleksibilitas perjanjian, yakni adanya ruang untuk menyesuaikan kesepakatan ketika kondisi eksternal berubah tanpa mengorbankan kontinuitas kemitraan.

Kerangka Teoritis

Penelitian ini menggunakan dua landasan teoretis. Landasan pertama berasal dari konsep Relational View yang diperkenalkan oleh Dyer dan Singh (1998). Konsep ini berangkat dari gagasan bahwa keunggulan bersaing tidak melulu lahir dari kapasitas internal perusahaan. Hubungan dengan mitra bisnis, menurut pandangan ini, turut menjadi faktor penentu daya saing tersebut. Ketika kerja sama dengan pemasok dijalin secara optimal, akan muncul *relational rent*. Nilai tambah ini bersifat khas karena hanya lahir dari sinergi sumber daya dan kapabilitas dua pihak secara simultan, sehingga tidak dapat dicapai oleh satu pihak saja. Penghematan biaya transaksi, kemudahan memperoleh informasi pasar, dan keistimewaan dalam mendapatkan produk langka merupakan beberapa wujud nyata dari relational rent. Landasan kedua adalah Resource Dependence Theory (RDT) yang dikembangkan oleh Pfeffer dan Salancik (1978). Inti dari teori ini terletak pada gagasan bahwa kemandirian penuh suatu organisasi adalah hal yang mustahil. Sumber daya yang dibutuhkan organisasi pada akhirnya tetap bergantung pada lingkungan eksternal. Fenomena ini tampak jelas

pada ritel pertanian, di mana ketergantungan pada pemasok pupuk, benih, dan pestisida merupakan keniscayaan yang melekat secara struktural. RDT memberikan argumen bahwa pengelolaan ketergantungan secara proaktif, baik melalui diversifikasi pemasok, hubungan jangka panjang, maupun negosiasi berbasis kemitraan, akan berdampak pada berkurangnya ketidakpastian pasokan dan meningkatnya kinerja organisasi secara keseluruhan.

Penelitian Terdahulu yang Relevan

Kajian mengenai dimensi-dimensi *Supplier Relationship Management* (SRM) dan hubungannya dengan kinerja usaha telah dilakukan oleh sejumlah peneliti sebelumnya. Paragony et al. (2020), misalnya, melakukan studi kuantitatif terhadap 171 pelaku Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah (UMKM) di Indonesia. Dari empat praktik SRM yang diteliti identifikasi pemasok kunci, pertukaran informasi, sinkronisasi pengambilan keputusan, serta evaluasi pemasok ditemukan bahwa evaluasi pemasok memberikan kontribusi paling dominan terhadap peningkatan kualitas pemasok. Kualitas pemasok tersebut kemudian terbukti berdampak signifikan terhadap kinerja UMKM. Kontribusi penelitian ini cukup penting sebab berhasil menghubungkan kajian SRM yang semula berfokus pada perusahaan besar dengan konteks UMKM di Indonesia.

Selanjutnya, Edbert dan Pakpahan (2023) mengkaji bagaimana kepercayaan, komitmen, dan integrasi rantai pasokan memengaruhi kinerja operasional pada perusahaan sektor makanan di Jakarta. Hasil studi tersebut mengungkapkan bahwa kinerja operasional dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kepercayaan maupun komitmen, baik melalui jalur langsung maupun melalui integrasi rantai pasokan sebagai mekanisme penghubung. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa dimensi relasional terutama kepercayaan memiliki daya prediksi yang lebih kuat terhadap kinerja operasional dibandingkan dimensi efisiensi transaksional semata.

Adapun Dwiastuti dan Satyanegara (2022) memfokuskan penelitiannya pada pengaruh kepercayaan dan komitmen terhadap kinerja rantai pasokan di toko kelontong jaringan SRC. Temuan mereka menunjukkan kepercayaan berperan positif dan signifikan terhadap kinerja rantai pasokan, sementara komitmen bertindak sebagai penguat hubungan tersebut.

2. METODE PENELITIAN

Pendekatan kualitatif dipilih sebagai landasan penelitian ini, dengan desain studi kasus tunggal yang merujuk pada kerangka metodologis Yin (2018). Alasan pemilihan strategi ini terletak pada kapasitasnya untuk mengeksplorasi secara mendalam fenomena sosial-ekonomi yang kompleks dalam situasi nyata, terutama pada kondisi di mana garis pemisah antara fenomena dan konteksnya sulit ditentukan secara jelas. Fenomena yang menjadi fokus kajian, yaitu penerapan SRM beserta pengaruhnya terhadap kinerja, melekat erat pada konteks Toko Pertanian Dunia Tani dan ekosistem bisnis yang melingkupinya di Kecamatan Montong, Kabupaten Tuban. Informan kunci dalam penelitian ini adalah pihak pengelola Toko Pertanian Dunia Tani, yang dianggap memiliki pemahaman menyeluruh atas seluruh aktivitas operasional dan proses pengambilan keputusan terkait pemasok. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam berpedoman pada panduan semi-terstruktur, yang disusun berdasarkan dimensi-dimensi SRM hasil identifikasi pada tinjauan pustaka. Analisis data dilakukan dengan mengikuti enam tahapan analisis tematik induktif Braun dan Clarke (2006), yaitu pengenalan data, penyusunan kode awal, pencarian pola tema, evaluasi tema, perumusan serta penamaan tema, dan terakhir penyusunan laporan. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan tiga bentuk triangulasi: triangulasi sumber, dengan membandingkan data dari pemilik toko, karyawan, dan pemasok; triangulasi metode, dengan menyandingkan hasil wawancara terhadap temuan observasi dan dokumentasi; serta member checking, yaitu pengonfirmasi ulang ringkasan temuan kepada informan utama.

3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

3.1 Implementasi Supplier Relationship Management pada Toko Pertanian Dunia Tani

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Toko Pertanian Dunia Tani telah menerapkan praktik *Supplier Relationship Management* (SRM) secara sederhana namun efektif. Implementasi tersebut terlihat melalui empat aspek utama, yaitu komunikasi dengan pemasok, evaluasi pemasok, penyelesaian konflik, dan fleksibilitas kerja sama.

a. Komunikasi Berbasis Kepercayaan

Hubungan antara toko dan pemasok dibangun melalui komunikasi yang intensif dan berkelanjutan. Pemilik toko secara rutin melakukan koordinasi terkait ketersediaan stok, perubahan harga, serta kebutuhan pasar yang sedang berkembang. Komunikasi yang terbuka menciptakan rasa saling percaya sehingga pemasok lebih responsif dalam memenuhi kebutuhan toko.

Kepercayaan yang terjalin juga memudahkan proses transaksi, terutama ketika terjadi keterlambatan pembayaran atau kebutuhan barang dalam jumlah besar. Kondisi ini menunjukkan bahwa hubungan bisnis tidak hanya didasarkan pada kontrak formal, tetapi juga pada hubungan relasional yang kuat.

b. Evaluasi Kinerja Pemasok

Toko Pertanian Dunia Tani melakukan evaluasi terhadap pemasok berdasarkan beberapa indikator, yaitu kualitas produk, ketepatan waktu pengiriman, stabilitas harga, dan pelayanan yang diberikan. Meskipun evaluasi dilakukan secara informal, proses ini membantu toko dalam menentukan pemasok yang layak dipertahankan sebagai mitra jangka panjang.

Pemasok yang mampu menjaga kualitas barang dan ketepatan distribusi lebih diprioritaskan dibandingkan pemasok yang sering mengalami keterlambatan atau perubahan harga yang tidak stabil.

c. Penyelesaian Konflik dan Permasalahan

Dalam praktiknya, konflik yang muncul umumnya berkaitan dengan keterlambatan pengiriman, ketidaksesuaian jumlah barang, atau perubahan harga dari distributor. Toko menyelesaikan permasalahan tersebut melalui komunikasi langsung dan negosiasi sehingga konflik tidak berkembang menjadi perselisihan yang dapat mengganggu hubungan kerja sama.

Pendekatan ini menunjukkan bahwa manajemen konflik yang baik dapat menjaga keberlangsungan hubungan bisnis dan meminimalkan risiko terganggunya pasokan barang.

d. Fleksibilitas Kerja Sama

Toko dan pemasok menerapkan pola kerja sama yang fleksibel. Ketika terjadi peningkatan permintaan produk tertentu, pemasok berusaha memenuhi kebutuhan tambahan dengan cepat. Sebaliknya, toko juga memberikan toleransi terhadap perubahan jadwal pengiriman apabila disebabkan oleh faktor eksternal yang tidak dapat dihindari.

Fleksibilitas tersebut memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak karena mampu menjaga kelancaran rantai pasokan meskipun terjadi perubahan kondisi pasar.

3.2 Dampak SRM terhadap Kinerja Perusahaan

Implementasi SRM memberikan dampak positif terhadap kinerja Toko Pertanian Dunia Tani baik dari aspek operasional maupun finansial.

a. Peningkatan Ketersediaan Produk

Hubungan yang baik dengan pemasok membantu toko memperoleh pasokan produk pertanian secara lebih konsisten. Risiko kekosongan stok dapat diminimalkan sehingga kebutuhan pelanggan tetap terpenuhi.

b. Efisiensi Operasional

Komunikasi yang efektif memungkinkan proses pemesanan barang menjadi lebih cepat dan akurat. Hal ini mengurangi kesalahan pemesanan serta mempercepat proses distribusi produk kepada pelanggan.

c. Stabilitas Harga Pembelian

Kerja sama jangka panjang memberikan peluang bagi toko untuk memperoleh harga yang lebih kompetitif dibandingkan pesaing. Stabilitas harga tersebut membantu toko dalam menjaga margin keuntungan.

d. Peningkatan Kepuasan Pelanggan

Ketersediaan produk yang terjaga dan kualitas barang yang konsisten berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan. Pelanggan cenderung kembali berbelanja karena kebutuhan pertanian mereka dapat dipenuhi dengan baik.

3.3 Pembahasan

Temuan penelitian menunjukkan bahwa praktik SRM pada Toko Pertanian Dunia Tani sejalan dengan konsep Relational View yang menyatakan bahwa keunggulan kompetitif dapat diperoleh melalui hubungan kerja sama yang saling menguntungkan antara perusahaan dan mitra bisnisnya. Hubungan yang didasarkan pada kepercayaan menghasilkan manfaat berupa kemudahan memperoleh produk berkualitas, harga yang lebih kompetitif, dan informasi pasar yang lebih cepat.

Selain itu, hasil penelitian juga mendukung Resource Dependence Theory (RDT) yang menjelaskan bahwa organisasi bergantung pada sumber daya yang dimiliki pihak eksternal. Dalam konteks toko pertanian, pemasok merupakan sumber daya utama yang menentukan kelancaran operasional usaha. Oleh karena itu, pengelolaan hubungan pemasok secara efektif mampu mengurangi ketidakpastian pasokan dan meningkatkan kinerja perusahaan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Paragony et al. (2020), Edbert dan Pakpahan (2023), serta Dwiastuti dan Satyanegara (2022) yang menemukan bahwa kepercayaan, evaluasi pemasok, dan komitmen kerja sama memiliki pengaruh positif terhadap kinerja organisasi dan rantai pasokan.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Supplier Relationship Management (SRM) pada Toko Pertanian Dunia Tani telah diterapkan melalui empat dimensi utama, yaitu komunikasi berbasis kepercayaan, evaluasi pemasok secara berkala, penyelesaian konflik yang efektif, dan fleksibilitas dalam kerja sama. Penerapan SRM tersebut memberikan dampak positif terhadap kinerja perusahaan, terutama dalam menjaga ketersediaan stok produk, meningkatkan efisiensi operasional, memperoleh harga pembelian yang lebih kompetitif, serta meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dengan demikian, hubungan yang baik antara toko dan pemasok merupakan faktor penting dalam mendukung keberlangsungan usaha serta meningkatkan daya saing toko pertanian di tengah persaingan pasar yang semakin ketat.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan:

1. Penelitian hanya dilakukan pada satu objek penelitian, yaitu Toko Pertanian Dunia Tani, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh toko pertanian di Indonesia.
2. Data penelitian diperoleh melalui pendekatan kualitatif dengan jumlah informan yang terbatas sehingga hasil penelitian sangat bergantung pada persepsi informan.
3. Penelitian belum mengukur secara kuantitatif pengaruh SRM terhadap indikator kinerja seperti peningkatan penjualan, laba, atau efisiensi biaya operasional.
4. Faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kinerja perusahaan, seperti strategi pemasaran, kualitas pelayanan pelanggan, dan kondisi pasar, belum dianalisis secara mendalam.

Hasil penelitian memberikan masukan bagi pemilik toko pertanian untuk lebih memperkuat hubungan dengan pemasok melalui komunikasi yang intensif, evaluasi berkala, dan pengembangan kerja sama jangka panjang. Langkah tersebut dapat membantu menjaga stabilitas pasokan dan meningkatkan daya saing usaha.

Penelitian ini memperkuat konsep Relational View dan Resource Dependence Theory yang menyatakan bahwa hubungan kerja sama dengan pihak eksternal merupakan sumber keunggulan kompetitif dan sarana untuk mengurangi ketidakpastian lingkungan bisnis.

Penelitian berikutnya disarankan menggunakan metode kuantitatif atau mixed methods dengan jumlah responden yang lebih besar serta melibatkan beberapa toko pertanian agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif dan dapat digeneralisasikan. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat mengukur pengaruh masing-masing dimensi SRM terhadap kinerja perusahaan secara statistik.

REFERENCES

- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101.
- Dwiastuti, M., & Satyanegara, D. (2022). Pengaruh kepercayaan dan komitmen terhadap kinerja rantai pasokan toko kelontong jaringan SRC. *Sains: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 15(1), 41–62.

- Dyer, J. H., & Singh, H. (1998). The relational view: Cooperative strategy and sources of interorganizational competitive advantage. *Academy of Management Review*, 23(4), 660–679.
- Edbert, J. W., & Pakpahan, A. K. (2023). Pengaruh kepercayaan, komitmen dan integrasi rantai pasokan terhadap kinerja operasional pada perusahaan makanan di Jakarta. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(2), 18719–18729.
- Paragony, P. P., Sofitra, M., & Wijayanto, D. (2020). Analisis implementasi supplier relationship management pada UMKM dan perannya terhadap kualitas pemasok dan kinerja UMKM di Indonesia.
- Pfeffer, J., & Salancik, G. R. (1978). *The external control of organizations: A resource dependence perspective*. Harper & Row.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). Sage Publications.