

**ANALISIS INFORMATION SHARING PADA GOLDEN LAKE RESORT MANADO***ANALYSIS OF INFORMATION SHARING ON GOLDEN LAKE RESORT MANADO*

Oleh:

**Brilian Arianto<sup>1</sup>****Jessy Pondaag<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup> Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Jurusan Manajemen  
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

<sup>1</sup> [brilian3108@gmail.com](mailto:brilian3108@gmail.com)<sup>2</sup> [jessypondaag@gmail.com](mailto:jessypondaag@gmail.com)

**Abstrak:** Arus informasi adalah salah satu komponen terpenting dalam menjalankan suatu aktivitas bisnis atau usaha. Informasi merupakan kunci dari berjalan dengan baik atau tidaknya suatu aktivitas. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis *information sharing* dalam *supply chain management* pada Golden Lake Resort Manado, metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode kualitatif dengan sumber data yang diperoleh dari observasi dan hasil wawancara secara mendalam dengan berbagai narasumber. Golden Lake Resort Manado bergerak dibidang pelayanan jasa dan mempunyai berbagai macam jenis usaha jasa yang dijalani, tentunya perusahaan membutuhkan beberapa partner usaha untuk melancarkan bisnis yang sedang dikelola. Kesalahan informasi yang timbul akan mengakibatkan kegagalan dalam output perusahaan yang tentunya akan merugikan semua pihak yang terkait dalam rangkaian rantai pasok sehingga sangatlah penting bagi perusahaan untuk menjaga arus informasi dan kualitas informasi. Dalam hasil penelitian, terdapat kesalahan informasi antara perusahaan dan konsumennya dimana menyebabkan terjadi kekurangan stok pada makanan yang dipesan oleh konsumen. Dalam penerapannya *information sharing* yang dilakukan perusahaan sudah berjalan dengan semestinya, baik antara partner ke perusahaan sampai pada perusahaan ke konsumen. Kinerja dari *information sharing* juga cukup efektif meskipun terdapat banyak kendala dalam kegiatan operasional perusahaan. Penelitian ini dibuat untuk pengembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang ilmu manajemen operasional dengan analisis *information sharing* dalam *supply chain management*.

**Kata Kunci:** *Information sharing, supply chain, manajemen operasional*

**Abstract:** *The flow of information is one of the most important components of conducting business activities or business. Information is the key to running well or whether an activity. The purpose of this research is to analyze information sharing in supply chain management at Golden Lake Resort Manado, the research method used in this research is qualitative method with a source of data obtained from interviewees. Golden Lake Resort Manado engaged in service activities and has a variety of business services that are being lived, of course, companies need some business partner to launch business that being managed. Error information arising will result in failure in the company's output that will surely harm all parties related to supply chain network so that is necessary for the company to maintain information flow and quality of information. In the result there is misinformation between the company and its consumers, which causes the shortage of stock in food ordered by consumers. In the application of information sharing done by the company is already running properly, both partners and companies to the company to the consumer. Performance of information sharing is also quite effective despite the many obstacles in the operational activities of the company. This research is made for the development of science, especially in the field operational management with information sharing analysis in supply chain management.*

**Keyword:** *information sharing, supply chain, operational management.*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Dalam era telekomunikasi yang sangat canggih seperti sekarang ini, kita banyak sekali dimudahkan dengan berbagai macam akses telekomunikasi yang diciptakan dan dikemas secara modern dengan fitur yang super canggih. Semakin banyaknya pilihan fitur yang di tawarkan membuat kita seringkali kebingungan memilih mana yang cocok dengan kita, tetapi semua fitur yang diciptakan itu dibuat untuk memudahkan kita berdasarkan apa yang kita butuhkan. Dengan diciptakannya berbagai macam teknologi, akan sangat memudahkan kita untuk melakukan aktivitas sehari-hari seperti: berpergian kemanapun, membeli bahan makanan, mengirimkan barang atau hal yang lainnya.

Salah satu yang memanfaatkan teknologi untuk meraup keuntungan adalah Golden Lake Resort Manado. Mereka adalah perusahaan yang bergerak dibidang penyedia jasa dalam membantu orang-orang untuk merencanakan pernikahan mereka, menyediakan tempat untuk rekreasi dan tempat untuk mengadakan rapat penting, atau sekedar berkumpul santai dan makan-makan bersama. Dengan melihat kebutuhan orang-orang yang semakin banyak dan semakin bergantungnya orang-orang pada kecanggihan teknologi, Golden Lake Resort tidak mau ketinggalan dengan cara mengiklankan jasa mereka melalui beberapa media. Salah satunya adalah media sosial dan aplikasi, dalam hal ini pihak perusahaan tentunya telah meningkatkan daya saing mereka terhadap kompetitor lainnya.

Dengan kemajuan teknologi yang ada sekarang ini membuat masyarakat di Indonesia lebih memilih menggunakan jasa yang mudah dicari. Hanya dengan beberapa ketukan jari pada layar smartphone yang rata-rata semua orang Indonesia punya. Mereka sudah bisa memesan jasa yang dibutuhkan dengan sangat mudah.

### Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah penelitian, maka penelitian ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan *information sharing* pada Golden Lake Resort.
2. Untuk mengetahui kinerja *information sharing* pada Golden Lake Resort.

## TINJAUAN PUSTAKA

Gerry (2006:8), mengidentifikasi Manajemen Operasional sebagai kemampuan para pembuat produk perusahaan manufaktur untuk menemukan standar harapan yang dibangun untuk para pelanggan, meliputi produk cacat yang tidak bisa diproduksi ulang, produk dengan biaya rendah, mengevaluasi kinerja lewat produk yang dihasilkan, besaran produk yang belum bisa selesai dalam satu proses produksi, pemotongan biaya dalam penanganan didalam kegiatan produksi, tepat waktu dalam pengiriman barang.

Lambert (1998:71), menyatakan bahwa SCM (*Supply Chain Management*) merupakan integrasi atas proses-proses bisnis dari pengguna akhir melalui pemasok awal yang menyediakan produk, jasa, dan informasi yang memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Pujawan (2010:5) mendefinisikan Rantai pasok sebagai jaringan perusahaan-perusahaan yang secara bersama-sama bekerja untuk menciptakan dan menghantarkan suatu produk ke tangan pemakai akhir.

*Information sharing* adalah intensitas dan kapasitas perusahaan dalam interaksinya untuk saling berbagi informasi kepada partner berkaitan dengan strategi-strategi bisnis bersama. *Information sharing* juga memungkinkan anggota rantai pasok untuk mendapatkan, menjaga, dan menyampaikan informasi yang dibutuhkan untuk memastikan pengambilan keputusan menjadi efektif, dan merupakan faktor yang mampu mempererat elemen-elemen kolaborasi secara keseluruhan oleh karena itu kemacetan industri dapat dikurangi dengan adanya *information sharing* (Simatupang & Sridharan; 2002). Fawcett (2007) menyatakan berbagi informasi itu penting karena setiap proses penting di dalam *supply chain* informasi berperan besar. Segala informasi di dalam proses *supply chain* harus didistribusikan karena dari konsep perusahaan ke konsumen. Jaringan *supply chain* yang sukses dilakukan bersama dan kegiatannya disinkronisasi oleh arus informasi. Berbagi informasi juga adalah kunci untuk menghasilkan hubungan yang sukses. Adapun Indikator-indikator didalamnya yaitu:

1. *Scope* dalam *information sharing* merupakan cakupan atau ruang lingkup yang menentukan secara keseluruhan siapa pengguna informasi, siapa yang menerima informasi dan apa yang harus dilakukan agar informasi tersebut tetap disampaikan secara terus-menerus.

2. *Impact* atau dampak dalam *information sharing* merupakan pembagian informasi yang diberikan antar perusahaan (didalamnya seluruh karyawan sampai konsumen) untuk supaya memberi manfaat kepada si penerima.
3. Ukuran dan penggunaan dalam berbagi informasi harus memiliki porsi dan menggunakannya secara tepat sesuai prosedur perusahaan.
4. Kompleksitas masalah bisnis dalam berbagi informasi dapat diartikan banyaknya variable atau faktor-faktor yang mempengaruhi proses penggunaan informasi.
5. Keterbukaan informasi dalam hal ini yaitu pemberian akses kepada pengguna informasi untuk mendapatkan keseluruhan informasi yang dibutuhkan sesuai prosedur yang ditentukan.
6. Arus informasi dalam *information sharing* merupakan aliran informasi yang mengalir dari tingkatan ketinggian.
7. Kualitas informasi dalam *Information sharing* adalah sejauh mana informasi secara konsisten dapat memenuhi persyaratan dan harapan semua orang yang membutuhkan informasi tersebut.

### **Kinerja**

Istilah kinerja digunakan untuk mengukur hasil yang telah dicapai sehubungan dengan kegiatan atau aktivitas perusahaan, apakah kinerja perusahaan telah baik atau perlu adanya evaluasi-evaluasi kebelakang mengenai hasil yang dicapai. Dalam kamus umum Bahasa Indonesia menyatakan bahwa kinerja adalah apa yang dicapai atau prestasi kerja yang terlihat. Selain itu kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dan mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam perumusan skema strategis (*strategic planning*) suatu organisasi.

Penilaian kinerja (*Performance Appraisal*) adalah suatu cara yang dilakukan untuk menilai prestasi kerja seorang pegawai apakah mencapai target pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Pelaksanaan penilaian hasil kerja atau kinerja organisasi maupun kinerja individual dilakukan oleh sistem manajemen yang bertugas untuk melakukan penilaian hasil kerja karyawan yang disebut manajemen kinerja. Meskipun kinerja memfokuskan perhatiannya pada prestasi kerja karyawan dan objek pembahasannya sama yaitu prestasi kerja karyawan.

### **Penelitian Terdahulu**

Indrayani (2011) dalam penelitiannya berjudul *Pengelolaan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi Berbasis Teknologi Informasi Dan Komunikasi (TIK)*, Pengaruh variabel efektivitas manajemen SIA (X1), Budaya TIK (X2), Ketersediaan Fasilitas TIK (X3), dan Kualitas SDM SIA (X4) terhadap Kinerja Perguruan Tinggi secara bersama-sama berdasarkan penilaian manajemen lembaga menunjukkan pengaruh yang signifikan sebesar 71,35%;

Prihartanto (2011) dalam penelitiannya berjudul *Sistem Informasi Manajemen Agenda Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Pada Kabupaten Karanganyar*, hasil penelitian memberikan kemudahan dalam proses pengelolaan data surat masuk dan surat keluar.

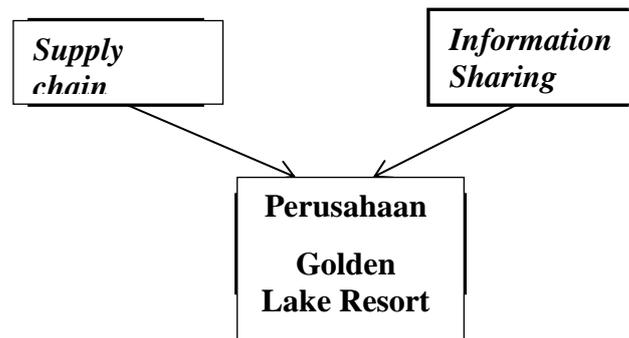
Harsono (2015) dalam penelitiannya yang berjudul *Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Daerah (SIM\_RSUD) Terintegrasi Di Provinsi Kalimantan Barat*, hasil penelitian menunjukkan bahwa kesuksesan implementasi SIMRS ini tidak terlepas dari adanya sistem perangkat lunak SIRS yang baik dan sangat cocok dengan situasi dan kondisi di lapangan (RSUD).

Susanto dan Sukadi (2011) dalam penelitiannya berjudul *Sistem Informasi Rekam Medis Pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Pacitan Berbasis Web Base*, hasil penelitian menunjukkan sistem informasi rekam medis mengurangi terjadinya pasien yang mempunyai nomor rekam medis ganda Aplikasi ini mempercepat pencarian status rekam medis manual yang jika pasien berkunjung di rumah sakit. Sistem informasi rekam medis sangat membantu dokter, paramedis untuk melakukan diagnose, terapi dan perawatan pasien.

### **Preposisi Model Penelitian**

Kemudahan akses komunikasi di era modern seperti saat ini tentunya memudahkan mobilitas dari kebanyakan orang. Melalui media teknologi yang sudah banyak di upgrade dengan fitur-fitur menarik yang di tawarkan, tentunya membuat orang-orang akan semakin banyak memiliki pilihan untuk menggunakan media apa yang disukai. Dalam hal ini orang-orang mencari informasi yang sesuai dengan apa yang mereka butuhkan untuk menunjang kegiatan mereka sendiri. Alur komunikasi yang jelas akan membantu mengoptimalkan proses aktivitas yang dilakukan terlebih dalam kegiatan SCM. Pembagian informasi yang akurat dan jelas disetiap kegiatan akan meminimalisir kesalahan sehingga diharapkan bisa mencapai tujuan yang diinginkan dengan mudah. Dengan

adanya penerapan *information sharing* yang efektif serta kinerja *information sharing* yang baik diharapkan perusahaan mampu meningkatkan kualitas pelayanan sehingga perusahaan bisa mendapatkan keuntungan yang lebih banyak.



**Gambar 1. Model Penelitian *Information Sharing***  
 Sumber: *Kajian Teori Analisis Information Sharing (2019)*

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian yang bersifat kualitatif, yaitu: prosedur pencatatan untuk menggambarkan atau melukiskan keadaan objek yang diteliti berdasarkan fakta yang ada. Penelitian kualitatif menuturkan dan menafsirkan data yang dengan situasi yang terjadi, sikap dan pandangan dalam masyarakat (Ahira, 2011). Definisi lainnya dari metode penelitian kualitatif adalah penelitian ilmu-ilmu sosial yang mengumpulkan dan menganalisa data berupa kata-kata (lisan maupun tulisan) dan perbuatan-perbuatan manusia serta peneliti tidak berusaha menghitung atau mengkuantifikasikan data kualitatif yang telah diperoleh dan dengan demikian tidak menganalisa angka-angka (Afrizal, 2017).

### Prosedur Penelitian

Prosedur penelitian ini terdapat langkah-langkah yang harus dilalui oleh penulis dalam , melakukan penelitian yaitu sebagai berikut :

1. Pra *survey* lapangan
2. Identifikasi masalah
3. Kajian teori dan kajian empiris
4. Pengumpulan data ( Data Primer )
5. Analisis data
6. Hasil dan pembahas
7. Kesimpulan.

### Informan Penelitian

Penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu dan hasil kajiannya tidak akan diberlakukan ke populasi, tetapi di transfer ke tempat lain pada situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial pada kasus yang dipelajari. Sampel dalam penelitian kualitatif bukan dinamakan responden, tetapi sebagai narasumber, atau partisipan, informan, teman, dan guru dalam penelitian (Sugiyono, 2010). Informan atau narasumber dalam penelitian ini adalah pemilik Golden Lake Resort, karyawan, mitra dan pengguna jasa dari Golden Lake Resort.

### Jenis Dan Sumber Data

Jenis data dalam Penelitian ini adalah Data Primer yang dilakukan dalam metode Wawancara (*In Depth Interview*) dan Observasi, dan juga data yang didapatkan secara resmi dari Golden Lake Resort. Data Primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari Karyawan Golden Lake Resort, dan Pihak Terkait.

**Prosedur Operasional Standar (Standard Operational Procedur/SOP)**

Metode yang digunakan dalam pengolahan data dibagi menjadi beberapa tahapan sehingga membentuk suatu kerangka yang sistematis. Adapun masing-masing tahapan tersebut adalah:

1. Tahapan Sebelum Penelitian  
Kegiatan penentuan fokus, penyesuaian paradigma dengan teori, penjajakan alat peneliti, mencakup observasi lapangan dan permohonan ijin kepada subyek yang diteliti, konsultasi fokus penelitian, penyusunan usulan penelitian.
2. Tahapan Pekerjaan Lapangan  
Mencari data yang diperlukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi pada narasumber instansi terkait kualitas kinerja operasional dalam supply chain management.
3. Tahap Analisis Data  
Menganalisis data yang diperoleh melalui observasi, dokumen ataupun wawancara mendalam dengan narasumber yang ada. Kemudian dilakukan penafsiran data sesuai dengan konteks permasalahan yang diteliti dan melakukan pengecekan keabsahan data dengan cara mengecek sumber data yang didapat dari metode perolehan data.
4. Tahap Penulisan Proposal  
Kegiatan penyusunan hasil penelitian dari semua rangkaian kegiatan pengumpulan data sampai pemberian makna data.

**Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa teknik untuk proses pengambilan data, sebagai berikut:

- a. Observasi
- b. Wawancara (*In Depth Interview*)

**Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis kualitatif. (Strauss dan Corbin, 2003:4) mendefinisikan metode kualitatif sebagai jenis penelitian yang temuan-temuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya.

**Snowball Sampling**

*Snowball Sampling* adalah teknik penemuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Ibarat bola salju yang mengelinding yang lama-lama menjadi besar. Dalam penentuan sampel, pertama-tama dipilih satu atau dua orang sampel, tetapi karena dengan dua orang sampel ini belum merasa lengkap terhadap data yang diberikan, maka penelitian mencari orang lain yang dipandang lebih tau dan dapat melengkapi data yang diberikan oleh dua orang sampel sebelumnya.

**HASIL PENELITIAN****Deskripsi Objek Penelitian**

Golden Lake Resort didirikan pada tahun 2015 oleh Jeane Syane Rundengan dan keluarga bisnis ini bertujuan untuk memfasilitasi dan memudahkan orang dalam merencanakan pernikahan mereka serta menyediakan tempat untuk berlibur, berekreasi, dan makan bersama keluarga atau orang terdekat mereka. Golden Lake Resort Manado juga menjadi salah satu alternative destinasi wisata ditengah kesibukan dan keramaian yang ada di kota manado. Berawal dari ide keluarga untuk membuat suatu usaha yang bisa di kendalikan oleh keluarga sendiri, maka mereka membuat suatu tempat rekreasi yang dinamakan Golden Lake, kini Golden Lake bukan hanya sekedar menjadi tempat wisata atau rekreasi tapi juga menyewakan tempat atau convention hall untuk setiap event-event, dan juga bahkan menyediakan jasa wedding organizer dan belakangan ini ada juga restoran yang baru saja dibuka pada akhir tahun 2019.

**Visi dan Misi Perusahaan**

- a. Visi  
Visi Golden Lake Resort adalah untuk “Menjadi yang terbaik di Indonesia” dengan memfasilitasi apa yang dibutuhkan oleh orang-orang dan memberikan kemudahan untuk apa yang dibutuhkan.

## b. Misi

1. Menjalankan apa yang dipercayakan oleh pelanggan
2. Meningkatkan kualitas pelayanan
3. Berupaya memenuhi ekspektasi dari konsumen

**Rangkuman Hasil Wawancara Bersama Informan (Owner)**

Dari hasil wawancara dengan pihak Golden Lake Resort Manado informasi yang diberikan ke partner maupun ke konsumen adalah informasi yang menyangkut jasa yang ditawarkan ke konsumen serta persiapan teknis dari proses penyajian jasa yang ditawarkan.

Pendistribusian informasi dari dari Golden Lake Resort Manado ke partner mereka adalah melalui telepon dan juga aplikasi whatsapp. Sedangkan dengan konsumen, mereka membagikan informasi mengenai jasa yang ditawarkan melalui media sosial, serta mengiklankan jasa yang mereka tawarkan kepada konsumen lewat radio. Selama dalam pendistribusian informasi pada partner maupun konsumen Golden Lake Resort Manado tidak pernah mendapatkan kendala. Perusahaan tidak pernah membagikan informasi yang sifatnya internal kepada partner maupun konsumen.

Dalam perjalanan Golden Lake sebagai perusahaan penyedia jasa wisata *waterpark*, *wedding organizer*, *resto* dan juga *convention hall* pernah mengalami *miss communication* dengan konsumen. Tetapi mereka langsung memperbaiki kesalahan yang ada serta meminta maaf secara langsung ke konsumen.

**Rangkuman Hasil Wawancara Bersama Informan (Partner)**

Berdasarkan wawancara dengan *partner* perusahaan. Informasi yang diberikan pihak Golden Lake Resort Manado kepada partner adalah mencakup hampir semua kebutuhan konsumen dalam menggunakan jasa dari perusahaan. Partner akan dihubungi oleh pihak perusahaan dan mendapatkan informasi tersebut melalui media telepon atau whatsapp dari perusahaan. Pendistribusian informasi terjadi minimal H-3 dari hari yang pelaksanaan event. Jika untuk kebutuhan sehari-hari dari perusahaan, partner biasanya langsung mengirimkan supply setiap 3 hari. Biaya yang dikeluarkan partner perusahaan juga dirasa murah.. Selama berkomunikasi dengan perusahaan, tidak pernah terjadi *miss communication* antara perusahaan dengan partner. Pemabagian informasi yang terjadi antara perusahaan dan partner sudah dirasa efisien oleh partner.

**Rangkuman Hasil Wawancara Bersama Informan (Customer)**

Hasil wawancara dengan 10 orang yang pernah menggunakan jasa Golden Lake Resort Manado rata-rata mereka mengetahui tentang informasi tentang Golden Lake Resort Manado melalui media sosial facebook dan juga melalui orang lain. hanya sebagian kecil yang mendapatkan informasi dari aplikasi. informasi yang didapatkan konsumen mengenai Golden Lake Resort melalui orang lain atau media sosial facebook diasakan belum cukup, tetapi informasi yang didapatkan secara langsung dari perusahaan sudah sangat jelas dan juga sangat menarik konsumen. Ketertarikan konsumen muncul karena adanya promo dan tawaran yang menarik yang perusahaan berikan.

Rata-rata dari 10 orang yang di wawancara, memakai jasa Golden Lake Resort untuk melaksanakan pernikahan mereka. Ada 4 orang yang memutuskan menggunakan jasa *wedding organizer* Golden Lake Resort Manado dari 10 orang yang di wawancara. Dari segi kualitas pelayanan Golden Lake Resort dirasa cukup bagus dalam menyajikan pelayanan kepada konsumen itu dibuktikan dengan tidak adanya *miss communication* dari 10 orang yang di wawancara.

**Analisis Information Sharing dalam hasil wawancara**

Analisis information sharing perusahaan baik kepada partner perusahaan maupunn kepada konsumen.

1. Information sharing adalah intensitas dan kapasitas perusahaan dalam interaksinya untuk saling berbagi informasi kepada partner berkaitan dengan strategi-strategi bisnis bersama. Dalam penerapan information sharing dari Golden Lake Resort Manado dengan partner perusahaan menggunakan beberapa media. Diantaranya adalah ; media telepon, media sosial, dan berhubungan secara langsung. Pembagian informasi sangat penting dalam setiap kegiatan bisnis perusahaan terutama pada proses rantai pasok, Information sharing juga memungkinkan anggota rantai pasok untuk mendapatkan, menjaga, dan menyampaikan informasi yang dibutuhkan untuk memastikan pengambilan keputusan menjadi efektif, dan merupakan faktor yang mampu memperlancar elemen-elemen kolaborasi secara keseluruhan oleh karena itu kemacetan industri dapat dikurangi dengan adanya information sharing (Simatupang & Sridharan; 2002). Menurut hasil penelitian yang didapatkan, penerapan Information sharing dalam supply chain management yang terjadi antara partner dan

perusahaan sudah berlangsung dengan baik. Terbukti dari hasil wawancara secara mendalam yang dilakukan dengan partner menyatakan bahwa selama menjalin hubungan dengan pihak perusahaan, jarang sekali terjadi miss communication antara partner dengan perusahaan. Informasi yang diberikan perusahaan ke partner juga dirasa sudah cukup jelas, dan mudah dipahami. Dalam penerapan berbagi informasi dirasa cukup efisien dari segi waktu, biaya, dan fleksibilitas. Meskipun seringkali terkendala dengan jaringan telepon atau internet yang terputus. Pembagian informasi antara Golden Lake Resort Manado dengan konsumen juga dirasakan cukup baik dalam penerapannya. Penyajian informasi dilakukan oleh perusahaan melalui berbagai cara diantaranya ; media sosial, media elektronik, aplikasi dan berkomunikasi secara langsung. Penyajian melalui aplikasi dirasa lebih menarik, karena menyajikan informasi yang dibutuhkan oleh konsumen secara lebih mendetail dengan visualisasi/penggambaran yang jauh lebih baik dan lebih simple. Dengan begitu information sharing memudahkan proses-proses bisnis yang dilakukan oleh perusahaan, dan membuat setiap anggota rantai pasok memiliki kinerja yang baik sehingga jasa yang ditawarkan bisa tersampaikan dengan baik ke konsumen melalui informasi yang dibagikan.

2. Kinerja dari information sharing yang diterapkan oleh perusahaan kepada partner dan konsumen membuahkan hasil yang cukup maksimal. Hal ini diperkuat dengan hasil data yang didapatkan dari mewawancarai 10 orang pengguna jasa dari Golden Lake Resort Manado yang memberikan komentar-komentar positif dari pengalaman mereka memakai jasa di perusahaan tersebut. Hanya satu kali pernah terjadi miss communication antara perusahaan dan customer akibat permintaan order yang berubah. Partner dari perusahaan juga merasakan dampak yang baik dari pembagian informasi yang dirasa sudah cukup efisien. Kinerja information sharing yang baik membuat pengaruh yang baik juga pada arus supply chain dan mempermudah dalam pengambilan keputusan yang berkaitan dengan kebutuhan operasional perusahaan. Menurut Mahsun (2006), bahwa kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi yang tertuang dalam perencanaan strategi organisasi. Dari pengertian yang di kemukakan oleh Mahsun dapat disimpulkan bahwa kinerja information sharing akan mempengaruhi perusahaan dalam pelaksanaan kegiatan di setiap bagian rangkaian rantai pasok perusahaan untuk mencapai target dari perusahaan.

## Pembahasan

Golden Lake Resort Manado adalah perusahaan jasa yang menyediakan berbagai jasa didalam satu tempat yang mereka kelola sendiri karena bisnis tersebut merupakan hasil investasi dari setiap anggota keluarga mereka sendiri. Setiap pelayanan jasa yang ditawarkan oleh Golden Lake Resort Manado dibagi menjadi beberapa bagian, dan setiap bagian mempunyai managernya sendiri. Demi terwujudnya visi dan misi, perusahaan berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang prima kepada setiap konsumen. Sejauh ini menurut hasil wawancara dan observasi banyak sekali komentar positif yang di dapatkan, hal ini menandakan bahwa bisnis tersebut telah di kelola dengan baik.

Saat ini banyak sekali perusahaan yang menerapkan prinsip-prinsip SCM (*Supply Chain Management*) untuk menunjang setiap kegiatan operasional mereka, begitu pula dengan Golden Lake Resort Manado. Perusahaan yang bergerak dibidang penyedia jasa ini memiliki beberapa partner perusahaan yang tugasnya mensupply bahan-bahan yang dibutuhkan oleh perusahaan untuk pemenuhan kebutuhan dari konsumen pada setiap event yang ada, juga untuk menunjang kegiatan bisnis perusahaan lainnya.

Didalam setiap kegiatan SCM, informasi adalah bagian yang sangat penting dalam menjaga, mempererat setiap bagian-bagian dari SCM, serta untuk mempermudah perusahaan dalam pengambilan keputusan. Untuk itu pembagian informasi atau *information sharing* yang diterapkan oleh perusahaan haruslah dilakukan dengan sebaik mungkin sesuai dengan ukuran, kompleksitas, dan area cakupannya. Selain itu informasi yang dibagikan haruslah akurat dalam menggambarkan kondisi yang sebenarnya dan dapat di percaya, tepat, dan mudah diakses. Keterbukaan informasi juga mempengaruhi arus informasi yang terjalin, jika antara partner, perusahaan, dan konsumen tidak saling terbuka dalam memberikan informasi akan sangat rentan terjadinya *miss communication*.

Berdasarkan hasil penelitian dari analisis *Information Sharing* pada Golden Lake Resort Manado, tercatat bahwa lebih dari 70% pelanggan mereka adalah anak-anak muda yang berumur 17-26 tahun yang tentunya sudah aktif menggunakan gadget. Mereka menggunakan gadget untuk pemenuhan kebutuhan akan informasi, termasuk juga informasi dari Golden Lake Resort. Penggunaannya yang mudah membuat orang lebih menyukai untuk memakai gadget sebagai alat komunikasi dan media informasi. Untuk itu Golden Lake Resort juga melakukan inovasi dengan bergabung bersama salah satu aplikasi untuk mempromosikan jasa mereka.

Didalam hal penggunaan informasi mencakup seluruh karyawan perusahaan, partner, hingga konsumen perusahaan melakukan komunikasi melalui berbagai media diantaranya: media telepon, media sosial dan aplikasi

untuk menjangkau dan menyebarkan informasi. Perusahaan juga tak jarang memberikan paket promo untuk menarik minat pelanggan dan memberikan layanan yang baik agar supaya pelanggan bisa menceritakan pengalaman baik mereka ke keluarga atau teman mereka.

Hasil analisis ini serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh Pandaleke (2019) dengan judul penelitian Analisis Information Sharing pada PT Grab Indonesia cabang Manado yang proses pembagiannya melalui aplikasi, dan media telepon. Dari hasil penelitian tersebut didapati hasil yang cukup maksimal mencakup information sharing yang dilakukan oleh PT Grab Indonesia cabang Manado.

Dengan adanya arus informasi yang jelas, baik dan terukur, memberikan suatu dampak positif dari setiap kegiatan operasional perusahaan yang dijalani. Jika didalam suatu informasi terdapat suatu kesalahan, maka kegiatan dari perusahaanpun akan terganggu, bahkan akan ada banyak kesalahan dalam pengambilan keputusan yang bersifat merugikan yang akan menimpa perusahaan, partner, maupun pelanggan itu sendiri. Dalam hal inipun selaras dengan yang dikatakan oleh (Simatupang dan Sridharan; 2002) *Information sharing* adalah intensitas dan kapasitas perusahaan dalam interaksinya untuk saling berbagi informasi kepada partner berkaitan dengan strategi-strategi bisnis bersama. Information sharing juga memungkinkan anggota rantai pasok untuk mendapatkan, menjaga, dan menyampaikan informasi yang dibutuhkan untuk memastikan pengambilan keputusan menjadi efektif, dan merupakan faktor yang mampu memperlambat elemen-elemen kolaborasi secara keseluruhan oleh karena itu kemacetan industri dapat dikurangi dengan adanya information sharing. Lalonde (1998) mengemukakan bahwa information sharing merupakan salah satu dari "building blocks" yang menunjukkan hubungan yang solid antar mitra bisnis yang tergabung dalam rantai pasokan. Untuk itu informasi yang dibagikan haruslah tepat dan jelas agar tidak mempengaruhi kinerja dari setiap anggota rantai pasok. *Information sharing* pada dasarnya memiliki dua aspek penting yaitu kuantitas dan kualitas *information sharing* yang keduanya dianggap sebagai konstruk yang mempengaruhi information sharing.

Dengan adanya analisis *Information sharing* kita sebagai masyarakat yang menggunakan produk/jasa dan juga perusahaan yang berperan sebagai penyedia jasa dapat melihat bahwa pentingnya sebuah informasi dalam kegiatan *supply chain*. Fawcett (2007) menyatakan bahwa berbagi informasi itu penting, karena setiap proses penting di dalam *supply chain* informasi berperan besar. Segala informasi di dalam proses *supply chain* harus didistribusikan karena konsep dari perusahaan ke konsumen. Jaringan *supply chain* yang sukses dilakukan bersama dan kegiatannya disinkronisasi oleh arus informasi. Berbagi informasi juga adalah kunci untuk menghasilkan hubungan yang sukses, pernyataan ini sama dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Eman (2017) bahwa informasi sangatlah penting terhadap kegiatan perusahaan untuk mencapai tujuan dari perusahaan itu sendiri, informasi menjadi inti dari segala kegiatan *supply chain* perusahaan. *Information sharing* juga dapat membantu perusahaan dalam memperbaiki efisiensi dan efektivitas rantai pasokan serta merupakan faktor paling penting untuk mencapai koordinasi yang efektif dalam rantai pasokan serta menjadi pengendali disepanjang rantai pasokan, Anantan (2008)

## PENUTUP

### Kesimpulan

Dari hasil penelitian dengan judul Analisis Information Sharing pada Golden Lake Resort Manado didapati kesimpulan seperti berikut:

1. Penerapan information sharing dalam supply chain management pada Golden Lake Resort Manado telah berjalan dengan baik. Hal ini dikarenakan perusahaan menyajikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami, baik itu kepada partner ataupun kepada konsumen. Selain itu perusahaan membagikan informasi melalui berbagai macam media, dengan demikian informasi dapat dibagikan secara lebih luas dan bisa didengar oleh lebih banyak orang. Dalam penerapannya, informasi yang dibagikan adalah sesuai dengan area cakupan informasi itu sendiri baik itu informasi yang di khususkan untuk partner atau informasi yang di khususkan untuk konsumen. Perusahaan juga selalu mengupdate informasi untuk mencegah terjadinya *miss communication* baik dengan partner ataupun konsumen. Dalam penerapannya tidak ada kendala yang berat, hanya saja terkadang pendistribusian informasi terhalang dengan gangguan jaringan telepon ataupun jaringan internet.
2. Kinerja *information sharing* dalam *supply chain management* pada Golden Lake Resort Manado mendapatkan hasil yang cukup baik. Hal ini bisa dilihat dari hasil wawancara yang dilakukan pada saat penelitian, bahwa baik partner perusahaan maupun konsumen mendapatkan informasi yang menurut mereka sudah cukup jelas, terlebih informasi yang diberikan perusahaan melalui aplikasi kepada konsumen dirasa sangat menarik dengan

tampilan visual yang lebih modern. Sementara dengan partner, perusahaan membagikan informasi melalui media telepon dan media sosial, serta aplikasi whatsapp yang dirasa cukup efisien dalam hal berbagi informasi jika dilihat dari segi biaya maupun waktu dan tenaga. Membagikan informasi dengan cara tersebut juga lebih mudah dibandingkan harus bertatapmuka secara langsung. Dalam penelitian hanya didapati satu kendala yaitu ketika terjadi perubahan order secara mendadak yang mengakibatkan terjadinya miss communication antara perusahaan ke konsumen dan juga perusahaan kepada partner sehingga menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

### Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang dilakukan dari Analisis Information Sharing Pada Golden Lake Resort Manado saran yang dapat diberikan penulis yaitu sebagai berikut:

1. Karyawan perusahaan ketika dalam pengambilan orderan, harus memastikan kembali orderan dari pelanggan, dan melakukan pengecekan setidaknya dua kali atau lebih untuk mengkonfirmasi apakah orderan sudah sesuai permintaan atau belum.
2. Perusahaan harus siap sedia dan memastikan ketersediaan bahan yang dibutuhkan untuk menunjang kebutuhan jasa yang ditawarkan apabila terjadi perubahan order mendadak dari konsumen.

### DAFTAR PUSTAKA

- Anatan. 2008. Supply chain management teori dan aplikasi: edisi kesatu. Alfabeta, Bandung.
- Ahira, Anne. (2011). Mengenal Metodologi Penelitian Deskriptif. <http://www.anneahira.com/metodologipenelitian-deskriptif.htm>, diakses pada tanggal 15 Januari 2019.
- Eman, M., Tumbel A, L., dan Sumarauw J, S, B. (2017). Analisis Information Sharing Pada PT Gojek Indonesia Cabang Manado. *Jurnal Emba*. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/search/search?simpleQuery=sharing+information&searchField=query> . Diakses 29 Mei 2019.
- Fawcett, S. E. (2008). A Three-Stage Implementation Model for Supply Chain Collaboration. *Journal of Business Logistics*, Michigan
- Gerry. (2006). *Pengantar Teknik Industri*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Kasmir. (2015). *Analisis Laporan Keuangan*, Cetakan ke-8, PT. Rajagrafindo Persada, Jakarta.
- Harsono, A. 2015. Analisis Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah. *Jurnal Eksplora Informatika*. <http://ejournal.stikom-bali.ac.id/index.php/0f410362/article/view/589> . 29 Mei 2019.
- Indrayani, E. (2011). Pengelolaan Sistem Informasi Akademik Perguruan Tinggi. *Jurnal Penelitian Pendidikan*. <https://scholar.google.co.id/citations?user=5-rgplgAAAAJ&hl=en&oi=sra>. Diakses 29 Mei 2019.
- Lalonde. (1998). *Supply Chain Manajemen*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lambert.D.M. (1998). *Supply Chain Management*. Processed, Partnership, Performance. Supply Chain Management Institute, Surabaya.
- Prihartanto, Y. L. (2011). Sistem Informasi Manajemen Agenda. *Jurnal Sentra Penelitian Engineering Dan Edukasi*. [https://scholar.google.co.id/scholar?hl=en&as\\_sdt=0%2C5&q=Sistem+Informasi+Manajemen+Agenda&btnG=](https://scholar.google.co.id/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Sistem+Informasi+Manajemen+Agenda&btnG=). Diakses 29 Mei 2019.
- Pujawan, I Nyoman. (2010). *Supply Chain Management*. Penerbit Guna Widya, Surabaya.
- Simatupang, Sridharan. (2002). *Design For Supply Chain Collaboration*. Jakarta: Informatika.

Strauss, A. dan J. Corbin. (2003). Dasar-dasar Penelitian Kualitatif Tatalangkah dan Teknik-teknik Teoritis Data. (Muhammad Shodiq dan Iman Muttaqien Penerjemah). Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sugiyono. (2010). Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Penerbit Alfabeta, Bandung.

Susanto, G., dan Sukadi. (2011). Sistem Informasi Rekam Medis Pada Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud). *Jurnal Sentra Penelitian Engineering Dan Edukasi*.  
[https://scholar.google.co.id/scholar?hl=en&as\\_sdt=0%2C5&q=Sistem+Informasi+Rekam+Medis+Pada+Rumah+Sakit+Umum+Daerah+%28Rsud&btnG=](https://scholar.google.co.id/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Sistem+Informasi+Rekam+Medis+Pada+Rumah+Sakit+Umum+Daerah+%28Rsud&btnG=) .Diakses 29 Mei 2019.

