

**PENGARUH INFORMATION SHARING DAN TRUST TERHADAP  
KINERJA OPERASIONAL PADA TRANSPORTASI ONLINE MAXIM CABANG MANADO**

*THE INFLUENCE OF INFORMATION SHARING AND TRUST ON  
OPERATIONAL PERFORMANCE IN ONLINE TRANSPORTATION MAXIM MANADO BRANCH*

Oleh:

**Atalya F. Makapia<sup>1</sup>**

**Paulus Kindangen<sup>2</sup>**

**Indrie D. Palandeng<sup>3</sup>**

<sup>123</sup>Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

<sup>1</sup>[atalyamakapia062@student.unsrat.ac.id](mailto:atalyamakapia062@student.unsrat.ac.id)

<sup>2</sup>[pkindangen@unsrat.ac.id](mailto:pkindangen@unsrat.ac.id)

<sup>3</sup>[indriedebbie76@gmail.com](mailto:indriedebbie76@gmail.com)

**Abstrak:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana *Information Sharing* dan *Trust* mempengaruhi Kinerja Operasional pada Transportasi Online Maxim Cabang Manado. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan model analisis regresi linier berganda. Populasi penelitian ini adalah pengemudi dan pengguna Maxim di Kota Manado. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *Purposive Sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 75 responden. Data yang dikumpulkan adalah data primer, yang diperoleh melalui metode survei menggunakan kuesioner. Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik *Information Sharing* maupun *Trust* secara parsial maupun simultan memberikan pengaruh positif dan sangat signifikan terhadap Kinerja Operasional pada transportasi online Maxim cabang Manado.

**Kata Kunci:** *Information Sharing, Trust, Kinerja Operasional*

**Abstract:** This study aimed to determine how *Information Sharing* and *Trust* affect *Operational Performance* at Maxim Online Transportation Manado Branch. This research uses a quantitative approach with multiple linear regression analysis models. The population of this study was Maxim drivers and users in Manado. The sampling technique used was purposive sampling, with a sample size of 75 respondents. The data collected is primary data, which is obtained through a questionnaire survey method. The results showed that both *Information Sharing* and *Trust* partially and simultaneously positively and very significantly affected *Operational Performance* at the Manado branch of Maxim online transportation.

**Keywords:** *Information Sharing, Trust, Operational Performance*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Di era digital saat ini, kemajuan teknologi terus meningkat dengan cepat dan banyak dimanfaatkan oleh masyarakat. Konsumen terus mencari produk berupa barang ataupun layanan yang lebih baik dan lebih efisien sehingga perusahaan harus dapat menyesuaikan diri dengan cepat agar dapat memenuhi semua kebutuhan dan tuntutan pasar yang terus berkembang. Pengembangan operasional merupakan strategi yang perlu dilakukan agar perusahaan dapat menghadapi persaingan dan mencapai posisi unggul di pasar (Yusuf, 2022). Menurut Kurniawan & Rinofah (2017), kinerja operasional merupakan sebuah kinerja mengenai kualitas yang berkaitan dengan aliran

dan perpindahan barang, dari bahan mentah yang dipasok hingga menjadi barang jadi sampai pada tangan konsumen akhir. Hal tersebut berkaitan dengan rantai pasokan, yang merupakan suatu jaringan kerja sama antar perusahaan mulai dari penyediaan bahan baku, produksi barang jadi, distribusi produk sampai pada konsumen akhir (Pujawan & Mahendrawathi, 2017).

Salah satu metode dalam penerapan manajemen rantai pasokan (*supply chain management*) adalah *information sharing*. *Information sharing* merujuk pada tindakan saling bertukar informasi atau pengetahuan berkualitas tinggi antar mitra yang bekerja sama sebagai satu kesatuan dalam rantai pasokan (Diem Le et al., 2021). Dalam konteks rantai pasokan, *information sharing* memungkinkan anggota rantai pasokan memperoleh, mempertahankan dan mengirimkan informasi yang dibutuhkan untuk membuat keputusan yang efektif. *Information sharing* yang efektif berkontribusi pada peningkatan kinerja operasional. Oleh karena itu, penerapan *information sharing* yang efektif menjadi suatu keharusan bagi perusahaan yang ingin mencapai keunggulan kompetitif dan mempertahankan posisi unggul di pasar yang kompetitif. Selain *information sharing*, *trust* juga berperan penting dalam meningkatkan kinerja operasional. Menurut Maysharah (2018), kepercayaan (*trust*) dapat diartikan sebagai keyakinan bahwa tindakan yang dilakukan oleh satu pihak akan memenuhi kebutuhan pihak lain di masa yang akan datang. Kepercayaan antar perusahaan sangat penting dalam kerja sama operasional dan perencanaan strategi (Apryani & Idris, 2021). Ketika ada kepercayaan yang kuat antar manajemen, karyawan, mitra bisnis, dan pelanggan, dapat berdampak positif pada kinerja operasional.

Industri transportasi merupakan salah satu yang mengalami perkembangan pesat dalam beberapa tahun terakhir. Perkembangan teknologi digital dan internet telah mengubah cara masyarakat mengakses dan menggunakan layanan transportasi. Transportasi yang berbasis aplikasi memberi kemudahan kepada masyarakat dalam hal pemesanan dan peningkatan keefisienan waktu. Selain itu, dengan adanya transportasi online membuka peluang lapangan pekerjaan bagi masyarakat.

Maxim adalah sebuah perusahaan teknologi internasional asal Rusia yang didirikan pada tahun 2003, yang menyediakan jasa transportasi online serta jasa tambahan seperti pengiriman makanan dan barang, pengiriman kargo, dan berbagai layanan lainnya. Maxim telah beroperasi di Indonesia sejak tahun 2018 dan kini telah tersedia di lebih dari 150 kota di Indonesia. Kinerja operasional pada perusahaan transportasi online seperti Maxim adalah faktor kritis yang mempengaruhi keberhasilan dan keberlanjutan bisnis. Pertumbuhan perusahaan transportasi online Maxim mencerminkan peningkatan kinerja operasionalnya. Berdasarkan data dari website resmi [id.taximaxim.com](http://id.taximaxim.com), Maxim mengalami pertumbuhan yang pesat di Indonesia, dengan pertumbuhan rata-rata mencapai 172% untuk pengguna dan 130% untuk mitra-pengemudi. Jumlah pendownload aplikasi Maxim meningkat drastis dari sekitar 10.000 pengguna pada akhir tahun 2018 menjadi lebih dari 500.000 pengguna pada akhir tahun 2019, dan saat ini mencapai sekitar 50.000.000. Di Manado, Maxim telah hadir sejak Desember 2019 dan memulai kegiatan operasionalnya di awal tahun 2020. Sejak awal kegiatan operasional, jumlah driver dan pengguna Maxim di Manado telah meningkat hingga 200%-250%. Maxim terus berkembang untuk memenuhi permintaan masyarakat Indonesia yang mencari transportasi yang terjangkau, mudah, dan nyaman. Dalam kurun waktu lima tahun di Indonesia, Maxim berhasil mendapatkan kepercayaan dari pengguna, terutama masyarakat lokal dan wisatawan yang berkunjung ke Indonesia. Pertumbuhan yang signifikan ini menandakan bahwa Maxim sukses dalam menarik minat dan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan layanan mereka. Kinerja operasional yang baik menjadi kunci utama bagi Maxim dalam memberikan layanan yang andal, efisien, dan berkualitas tinggi kepada pelanggan. Dengan terus meningkatkan kinerja operasionalnya, Maxim dapat mempertahankan keunggulannya di pasar yang semakin kompetitif dan terus tumbuh sebagai salah satu perusahaan transportasi online terkemuka di Indonesia.

Dalam aplikasi transportasi online seperti Maxim, pembagian informasi dilakukan melalui aplikasi. *Information sharing* memungkinkan pengguna, pengemudi dan perusahaan untuk berinteraksi dan bekerja sama dalam mencapai tujuan yang sama yaitu memberikan layanan transportasi yang aman, andal, dan efisien. Selain itu, *trust* juga berperan penting dalam kinerja operasional. Kepercayaan yang kuat antar pengemudi, pelanggan, dan perusahaan memungkinkan terjalinnya kerjasama yang harmonis. Pengemudi yang merasa dipercaya akan cenderung memberikan layanan yang lebih baik dan menjaga reputasi baik mereka. Pelanggan yang memiliki kepercayaan tinggi terhadap pengemudi dan perusahaan akan cenderung menggunakan layanan secara terus-menerus, sehingga meningkatkan tingkat partisipasi dan pendapatan pengemudi.

Dalam operasional transportasi online Maxim, terdapat beberapa kendala yang dapat mempengaruhi kinerja operasional Maxim. Observasi awal yang dilakukan peneliti ditemukan kendala berupa kurangnya titik lokasi dan akurasi pada navigasi atau sistem peta, sehingga pengemudi atau pelanggan mengalami kesulitan dalam menentukan dan mencari lokasi yang tepat. Hal ini juga dapat mengganggu proses *information sharing* yang

diperlukan untuk kinerja operasional yang efektif. Masalah lain yang sering muncul adalah adanya *error* sistem yang dapat mengganggu proses *information sharing* yang akurat dan *real-time*. Kemunculan orderan fiktif dan *double* dari pelanggan juga menjadi kendala yang merugikan, karena hal ini menciptakan ketidakpastian dan mengurangi tingkat *trust* antar pengemudi dan pelanggan. Terakhir, kesulitan menghubungi pengemudi atau pelanggan yang dapat menyebabkan ketidakpastian dalam informasi yang harus disampaikan, sehingga menghambat *information sharing* yang efektif.

Peneliti tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui pengaruh *information sharing* dan *trust* terhadap kinerja operasional transportasi *online*.

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui pengaruh *information sharing* terhadap kinerja operasional pada transportasi online Maxim Cabang Manado.
2. Untuk mengetahui pengaruh *trust* terhadap kinerja operasional pada transportasi online Maxim Cabang Manado.
3. Untuk mengetahui pengaruh *information sharing* dan *trust* secara simultan terhadap kinerja operasional pada transportasi online Maxim Cabang Manado.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Manajemen Operasional**

Manajemen operasional merupakan rangkaian aktivitas yang bertujuan untuk menghasilkan nilai dalam bentuk barang atau jasa melalui pengubahan *input* menjadi *output* (Heizer et al. 2017:4). Efendi et al. (2019:2) menyatakan bahwa manajemen operasional berarti suatu proses membuat produk dengan mengubah *input* menjadi *output*. Rusdiana (2014:19) mendefinisikannya sebagai rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk menghasilkan barang, jasa, atau kegiatan dengan mengubahnya menjadi lebih bermanfaat bagi manusia, sehingga dapat memenuhi kebutuhan mereka.

### **Manajemen Rantai Pasok**

Menurut Pujawan & Mahendrawathi (2017:6), *supply chain* merupakan suatu jaringan kerja sama antar perusahaan untuk memproduksi dan mendistribusikan suatu produk kepada konsumen akhir. Jika *supply chain* diartikan sebagai rangkaian perusahaan yang terlibat dalam menghasilkan dan mengirimkan produk kepada pelanggan, termasuk pasokan bahan baku dan produksi barang, maka *supply chain management* adalah cara atau pendekatan untuk mengelolanya. SCM tidak hanya berfokus pada aspek internal perusahaan, melainkan juga mempertimbangkan hubungan bisnis dengan mitra eksternal.

### **Kinerja Operasional**

Menurut Saputro & Amaruddin (2022), kinerja operasional perusahaan mencerminkan hasil atau output yang dicapai oleh perusahaan dalam menghasilkan barang atau jasa kepada pelanggan dalam periode waktu tertentu, dengan mengacu pada standar yang ditetapkan untuk mengukur keberhasilan operasional. Menurut Rahadi (2012:48) dalam Hardiana & Setiawan (2021), tingkat kinerja operasional pada perusahaan dapat diukur dengan fleksibilitas melalui *process flexibility*, kualitas (*quality*) melalui *product performance* dan pengiriman (*delivery*) melalui *on-time delivery*. Sedangkan menurut Sutrisno (2019) dalam Windra (2020), kinerja operasional diukur dengan indikator yaitu *financial performance* (kinerja keuangan), *sales performance* (kinerja penjualan) dan *customer satisfaction* (kepuasan pelanggan).

### **Information Sharing**

Simatupang & Sridharan (2008) mendefinisikan *information sharing* sebagai intensitas dan kapasitas suatu perusahaan untuk saling berbagi informasi dengan mitra bisnis dalam rangka menjalankan strategi bisnis bersama. Hal ini memungkinkan anggota rantai pasokan untuk mendapatkan, menjaga dan menyampaikan informasi yang diperlukan agar pengambilan keputusan menjadi lebih efektif serta mempererat kerja sama antar mitra bisnis dalam rantai pasokan secara keseluruhan. Selain itu, *information sharing* merujuk pada tindakan saling bertukar informasi atau pengetahuan berkualitas tinggi antar mitra yang bekerja sama sebagai satu kesatuan dalam rantai

pasokan (Diem Le et al. 2021). Menurut Majid & Dwiyanto (2017), indikator *information sharing* adalah berkomunikasi dan bertukar informasi secara intens, informasi yang dapat membantu partner bisnis dan pembagian informasi tentang produk.

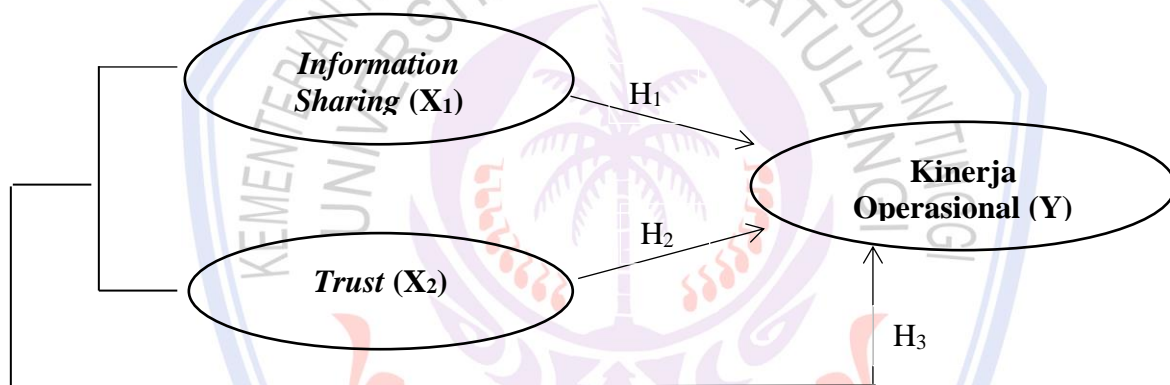
### Trust

Kepercayaan (*trust*) merujuk pada sejauh mana kredibilitas dan hubungan yang baik diakui secara bersama oleh semua mitra dalam rantai pasokan (Salam, 2017). Menurut Maysharah (2018), kepercayaan dapat diartikan sebagai keyakinan bahwa tindakan yang dilakukan oleh satu pihak akan memenuhi kebutuhan pihak lain di masa yang akan datang. Menurut Majid & Dwiyanto (2017), indikator *trust* adalah keterbukaan tentang informasi, adanya tanggung jawab dan kejujuran.

### Penelitian Terdahulu

Penelitian Chessa et al. (2023) dilakukan dengan tujuan untuk menguji pengaruh beberapa faktor, yaitu *long term relationship*, *information sharing*, *cooperation*, *integration process*, dan *trust*, terhadap kinerja perusahaan pada industri olahan kopi di Jawa Timur. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor-faktor seperti *long term relationship*, *integration process*, dan *trust* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja perusahaan dalam industri olahan kopi di Jawa Timur. *information sharing* dan *cooperation* tidak memiliki pengaruh signifikan, tetapi faktor-faktor tersebut berkontribusi dalam meningkatkan kinerja perusahaan secara keseluruhan.

### Kerangka Konseptual



**Gambar 1. Model Penelitian**

Sumber: Kajian Teori, 2023

### Hipotesis Penelitian

H<sub>1</sub>: Diduga *information sharing* secara parsial berpengaruh terhadap kinerja operasional

H<sub>2</sub>: Diduga *trust* secara parsial berpengaruh terhadap kinerja operasional

H<sub>3</sub>: Diduga *information sharing* & *trust* secara simultan berpengaruh terhadap kinerja operasional

## METODE PENELITIAN

### Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono dalam Siyoto & Sodik (2015:17), metode penelitian kuantitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang didasarkan pada filsafat positivisme dan digunakan untuk melakukan penelitian pada populasi atau sampel tertentu.

### Populasi, Besaran Sampel dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah driver dan pengguna Maxim di Manado. Teknik Pengambilan Sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Purposive Sampling*, dengan penentuan sampel sebagai berikut.

1. Driver dan Pengguna Maxim yang berdomisili di Kota Manado.
2. Driver dan Pengguna Maxim dengan tingkat Pendidikan minimal SMA/K.
3. Driver dan Pengguna Maxim yang berusia 18 tahun ke atas.
4. Driver yang bergabung menjadi mitra Maxim selama minimal 3 bulan.
5. Pengguna yang telah menggunakan Maxim lebih dari 5 kali.

Berdasarkan kriteria yang telah ditentukan di atas, selanjutnya ditentukan ukuran sampel, yaitu 75 responden. Menurut Roscoe (Sugiyono, 2013:91), ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai dengan 500. Selain itu, jika dalam penelitian akan dilakukan analisis *multivariate* seperti korelasi atau regresi, maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali lipat dari jumlah variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini, terdapat 3 variabel yang diteliti. Berdasarkan pedoman tersebut, jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 30 responden. Namun demikian, dalam penelitian ini penulis memutuskan untuk menggunakan 75 responden dengan mengalikan jumlah variabel (3) dengan 25. Keputusan ini diambil dengan tujuan untuk meningkatkan akurasi hasil dari angket atau kuesioner yang digunakan dalam penelitian. Dengan demikian, ukuran sampel yang lebih besar diharapkan dapat menghasilkan data yang lebih akurat dan representatif untuk analisis penelitian.

### Jenis dan Sumber Data

Data dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer berupa informasi yang diperoleh langsung dari responden penelitian dengan penyebaran kuesioner.

### Teknik Analisis Data

Penelitian ini dilakukan dengan model analisis regresi linear berganda. Dalam analisis ini dilakukan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas) dan uji hipotesis baik parsial maupun simultan. Alat analisis untuk mengelola data adalah dengan menggunakan program SPSS.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Variabel	Item	r hitung	r tabel	Sig	Status	Cronbach's Alpha	Status
Information Sharing (X1)	X1.1	0.677**	0.295	0.000	Valid	0.883	Reliabel
	X1.2	0.636**	0.295	0.000	Valid		
	X1.3	0.611**	0.295	0.000	Valid		
	X1.4	0.674**	0.295	0.000	Valid		
	X1.5	0.695**	0.295	0.000	Valid		
	X1.6	0.735**	0.295	0.000	Valid		
	X1.7	0.760**	0.295	0.000	Valid		
	X1.8	0.776**	0.295	0.000	Valid		
	X1.9	0.792**	0.295	0.000	Valid		
	X1.10	0.665**	0.295	0.000	Valid		
Trust (X2)	X2.1	0.833**	0.295	0.000	Valid	0.933	Reliabel
	X2.2	0.797**	0.295	0.000	Valid		
	X2.3	0.873**	0.295	0.000	Valid		
	X2.4	0.834**	0.295	0.000	Valid		
	X2.5	0.830**	0.295	0.000	Valid		
	X2.6	0.866**	0.295	0.000	Valid		

---

X2.7	0.780**	0.295	0.000	Valid
X2.8	0.675**	0.295	0.000	Valid
X2.9	0.802**	0.295	0.000	Valid

---



	Y.1	0.723**	0.295	0.000	Valid		
	Y.2	0.650**	0.295	0.000	Valid		
	Y.3	0.690**	0.295	0.000	Valid		
	Y.4	0.559**	0.295	0.000	Valid		
	Y.5	0.813**	0.295	0.000	Valid		
	Y.6	0.735**	0.295	0.000	Valid		
Kinerja Operasional (Y)	Y.7	0.845**	0.295	0.000	Valid	0.932	Reliabel
	Y.8	0.740**	0.295	0.000	Valid		
	Y.9	0.651**	0.295	0.000	Valid		
	Y.10	0.739**	0.295	0.000	Valid		
	Y.11	0.860**	0.295	0.000	Valid		
	Y.12	0.606**	0.295	0.000	Valid		
	Y.13	0.811**	0.295	0.000	Valid		
	Y.14	0.838**	0.295	0.000	Valid		

Sumber: Data yang diolah, 2023

Berdasarkan hasil pengujian validitas variabel *Information Sharing* ( $X_1$ ) dan *Trust* ( $X_2$ ) terhadap variabel Kinerja Operasional (Y), didapatkan bahwa *Correlation* semua pertanyaan dinyatakan valid, sebagaimana ditunjukkan dengan semua nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0.295). Selain itu, nilai signifikansi korelasi semua item pertanyaan kurang dari 0,01. Dengan demikian, semua item dalam kuesioner valid dan dapat digunakan dalam penelitian. Pada uji reliabilitas, terlihat bahwa semua variabel menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* yang lebih besar dari 0,06. Hal ini mengindikasikan bahwa semua item pernyataan dalam variabel tersebut dapat dianggap reliabel.

#### Hasil Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan metode regresi linear berganda. Sebelum menampilkan hasil analisis regresi linear berganda, dilakukan uji asumsi klasik untuk memverifikasi bahwa data yang diperoleh dari responden dapat digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

#### Hasil Uji Asumsi Klasik

##### Uji Normalitas

Tabel 2. Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		75
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.37030794
Most Extreme Differences	Absolute	.095
	Positive	.076
	Negative	-.095
Test Statistic		.095
Asymp. Sig. (2-tailed)		.093 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber: Output SPSS versi 26, 2023

Berdasarkan hasil olah data SPSS dengan menggunakan pengujian *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, menunjukkan nilai signifikansi *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,093  $>$  0,01 sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa data terdistribusi normal.

**Uji Multikolinearitas****Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas**

		Coefficients <sup>a</sup>	
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Information Sharing	.371	2.693
	Trust	.371	2.693

a. Dependent Variable: Kinerja Operasional

Sumber: *Output SPSS* versi 26, 2023

Hasil olahan data di atas menunjukkan bahwa tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi penelitian. Hal ini dapat disimpulkan dari nilai-nilai *tolerance* yang menunjukkan bahwa setiap variabel independen memiliki nilai *tolerance*  $0.371 > 0.1$ . Selain itu, nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) masing-masing variabel independen adalah  $2.693 < 10$ .

**Uji Heterokedastisitas****Tabel 4. Hasil Uji Heterokedastisitas**

		Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	.007	2.207		.998
	Information Sharing	.149	.091	.310	.106
	Trust	-.075	.089	-.159	.404

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Sumber: *Output SPSS* versi 26, 2023

Berdasarkan data di atas, dapat dilihat bahwa nilai sig pada variabel *information sharing* adalah  $0.106 > 0.01$ , dan *trust*  $0.404 > 0.01$ . Dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi heterokedastisitas.

**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda****Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	6.242	3.360		.067
	Information Sharing	.492	.138	.341	.001
	Trust	.809	.135	.573	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Operasional

Sumber: *Output SPSS* versi 26, 2023

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh *information sharing* dan *trust* terhadap kinerja operasional pada transportasi online Maxim cabang Manado, maka diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + b_1 X_1 + b_2 X_2$$

$$Y = 6,242 + 0,492X_1 + 0,809X_2$$

Dari persamaan regresi di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Nilai *constant* 6,242 menunjukkan bahwa jika *information sharing* ( $X_1$ ) dan *trust* ( $X_2$ ) nilainya adalah 0, maka kinerja operasional ( $Y$ ) nilainya adalah 6,242.
2. Besarnya nilai  $b_1$  atau koefisien regresi pengaruh *information sharing* ( $X_1$ ) adalah 0,492. Artinya jika variabel independen lainnya nilainya tetap dan pengaruh *information sharing* ( $X_1$ ) mengalami kenaikan 1% maka kinerja operasional ( $Y$ ) akan mengalami kenaikan sebesar 0,492%. Koefisien bernilai positif artinya *information sharing* berpengaruh positif terhadap kinerja operasional, semakin besar pengaruh *information sharing* maka semakin tinggi kinerja operasional.



3. Besarnya nilai  $b_2$  atau koefisien regresi pengaruh *trust* ( $X_2$ ) adalah 0,809. Artinya jika variabel independen lainnya nilainya tetap dan pengaruh *trust* ( $X_2$ ) mengalami kenaikan 1% maka kinerja operasional (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0,809%. Koefisien bernilai positif artinya *trust* berpengaruh positif terhadap kinerja operasional, semakin besar pengaruh *trust* maka semakin tinggi kinerja operasional.

### Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F) dan Secara Parsial (Uji t)

**Tabel 6. Hasil Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4340.577	2	2170.288	110.559	.000 <sup>b</sup>
	Residual	1413.370	72	19.630		
	Total	5753.947	74			

a. Dependent Variable: Kinerja Operasional

b. Predictors: (Constant), Trust, Information Sharing

Sumber: *Output SPSS* versi 26, 2023

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,000 < 0,01$ ; nilai F hitung ( $110,559$ )  $>$  F tabel ( $4,91$ ). Maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen yaitu *information sharing* dan *trust* secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kinerja operasional.

**Tabel 7. Hasil Uji t**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.242	3.360		1.858	.067
	Information Sharing	.492	.138	.341	3.556	.001
	Trust	.809	.135	.573	5.979	.000

a. Dependent Variable: Kinerja Operasional

Sumber: *Output SPSS* versi 26, 2023

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *Information Sharing* ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Operasional (Y), ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar  $0,001 < 0,01$ ; nilai t hitung =  $3,556 >$  t tabel =  $2,644$ . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa  $H_1$  diterima, yang berarti terdapat pengaruh positif dan sangat signifikan variabel *Information Sharing* ( $X_1$ ) terhadap Kinerja Operasional (Y).

Selanjutnya, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *Trust* ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Operasional (Y). Ini ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,01$ ; nilai t hitung =  $5,979 >$  t tabel ( $0,01$ ) =  $2,644$ . Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa  $H_2$  diterima, yang berarti terdapat pengaruh positif dan sangat signifikan *Trust* ( $X_2$ ) terhadap Kinerja Operasional (Y).

### Pembahasan Hasil

#### Pengaruh *Information Sharing* Terhadap Kinerja Operasional Pada Transportasi Online Maxim Cabang Manado

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *information sharing* ( $X_1$ ) secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja operasional (Y) pada transportasi online Maxim cabang Manado. Menurut Suharto & Devie (2013), berbagi informasi antar mitra usaha dapat berupa taktik strategi, kondisi pasar secara umum dan informasi mengenai pelanggan. Dengan saling melakukan pertukaran informasi antar anggota dalam *supply chain* maka informasi tersebut dapat digunakan sebagai sumber keunggulan bersaing. Pembagian informasi menjadi faktor kunci dalam implementasi manajemen rantai pasokan dan menunjukkan adanya hubungan yang kuat antar mitra bisnis dalam rantai pasokan (Latuconsina & Sariwating, 2020). Selain itu, diungkapkan oleh Yakub (2012) dalam Tumundo & Sumarauw (2021), manfaat berbagi informasi adalah memudahkan, mempercepat, dan meningkatkan ketepatan dalam pengambilan keputusan operasional. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk

memiliki pandangan yang lebih jelas dan komprehensif tentang situasi perusahaan, yang sangat penting untuk merespons perubahan yang terjadi di lingkungan bisnis. Sebagaimana dikatakan juga oleh Latuconsina & Sariwating (2020), *information sharing* dapat membantu perusahaan meningkatkan efisiensi dan efektivitas rantai pasokan serta berperan sebagai pengendali sepanjang rantai pasokan. Dengan memastikan ketersediaan data tepat waktu dan respons yang cepat terhadap perubahan kebutuhan dan keinginan konsumen, perusahaan dapat memperoleh keunggulan kompetitif.

Menurut Majid & Dwiyanto (2017), indikator *information sharing* yaitu berkomunikasi dan bertukar informasi secara intens, informasi yang dapat membantu partner bisnis, serta pembagian informasi tentang produk. Dalam hal berkomunikasi dan bertukar informasi secara intens, mengacu pada sejauh mana platform transportasi online Maxim ini memungkinkan pengemudi dan pelanggan untuk berkomunikasi dan bertukar informasi secara intens. Hal ini mencakup informasi tentang lokasi pengemudi, estimasi waktu kedatangan, serta detail perjalanan bagi pelanggan dan pengemudi. Kemudian, informasi yang dapat membantu partner bisnis mengacu pada sejauh mana Maxim memberikan informasi yang relevan dan berguna bagi para mitranya, seperti promosi khusus, perubahan aturan, atau perbaruan teknologi dalam aplikasi. Terakhir, pembagian informasi tentang produk berarti bagaimana Maxim membagikan data mengenai layanan, jenis kendaraan yang tersedia, atau fitur baru yang dapat diakses oleh pengemudi dan pelanggan. Semua indikator ini sangat penting dalam mengevaluasi sejauh mana Maxim menerapkan praktik *information sharing* yang efektif.

Dalam penelitian ini, variabel *Information Sharing* memberikan kontribusi positif terhadap kinerja operasional pada transportasi online Maxim cabang Manado. Dengan memiliki akses informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, perusahaan dapat membuat keputusan yang lebih baik, meningkatkan efisiensi operasional dan mencapai keunggulan kompetitif di pasar transportasi online. *Information sharing* memainkan peran penting dalam memfasilitasi pertukaran data yang akurat, *real-time*, dan dapat diandalkan antar berbagai pihak yang terlibat dalam rantai pasokan, seperti pengemudi, pelanggan dan perusahaan. Misalnya, dengan berbagi informasi tentang lokasi pengemudi, perkiraan waktu kedatangan, dan detail perjalanan, pengemudi dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan. Informasi yang tersebar dengan efektif memastikan bahwa Transportasi Online Maxim Cabang Manado dapat meningkatkan kinerja operasional secara keseluruhan. Oleh karena itu, *information sharing* adalah faktor penting dalam meningkatkan kinerja operasional pada transportasi online Maxim cabang Manado.

Hal ini sejalan dengan penelitian dari Zainuddin Latuconsina dan Nathalia Dessy Sariwating (2020) yang berjudul "Pengaruh Dimensi dari *Supply Chain Management* Terhadap Kinerja Operasional Toko Komputer di Kota Ambon". Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *information sharing* berpengaruh positif terhadap kinerja operasional. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Nisa Afifah (2022) yang berjudul "Pengaruh *Supply Chain Management* terhadap Kinerja Operasional Perusahaan Studi Kasus pada Pizza Hut Kota Samarinda", menunjukkan bahwa variabel *information sharing* berpengaruh signifikan terhadap kinerja operasional perusahaan. Kedua penelitian tersebut menegaskan bahwa variabel *information sharing* berperan penting dalam meningkatkan kinerja operasional. Hasil ini menggambarkan bahwa berbagi informasi yang efektif dan berkualitas tinggi antara berbagai pihak dalam rantai pasokan dapat berdampak positif terhadap operasional perusahaan. Dengan demikian, temuan dari penelitian ini sejalan dengan temuan dari penelitian-penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya *information sharing* dan pengaruh positifnya terhadap kinerja operasional.

### **Pengaruh *Trust* Terhadap Kinerja Operasional Pada Transportasi Online Maxim Cabang Manado**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa *trust* ( $X_2$ ) secara parsial berpengaruh positif terhadap kinerja operasional (Y) pada transportasi online Maxim cabang Manado. Menurut Maysharah (2018), kepercayaan (*trust*) dapat diartikan sebagai keyakinan bahwa tindakan yang dilakukan oleh satu pihak akan memenuhi kebutuhan pihak lain di masa yang akan datang. Dengan adanya *trust*, perusahaan dapat menjaga kelancaran operasional, mengoptimalkan pengambilan keputusan dan mengatasi hambatan yang muncul. *Trust* memainkan peran penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang saling mendukung, memungkinkan kolaborasi yang efektif, dan memperkuat hubungan jangka panjang antara perusahaan dan mitra kerjasamanya. Selain itu, *trust* juga memperkuat posisi perusahaan dalam persaingan bisnis dengan membangun hubungan yang berkelanjutan dan saling menguntungkan dengan mitra kerjasamanya. *Trust* mempengaruhi keputusan dan tindakan yang diambil dalam operasional perusahaan. Ketika terdapat *trust* yang tinggi, perusahaan dan mitra kerjasamanya cenderung bekerja sama dalam menghadapi perubahan atau tantangan yang muncul, mereka akan lebih terbuka dalam berbagi informasi, pengetahuan, dan pengalaman untuk mencari solusi bersama yang lebih baik. *Trust* yang

kuat juga memperkuat motivasi dan komitmen untuk mencapai tujuan bersama, sehingga kinerja operasional dapat ditingkatkan.

Menurut Majid & Dwiyanto (2017), indikator *trust* mencakup keterbukaan tentang informasi, adanya tanggung jawab dan kejujuran. Dalam hal keterbukaan tentang informasi, mengacu pada sejauh mana informasi penting dibagikan dan dapat diakses oleh semua pihak terkait, seperti pengemudi, pelanggan dan perusahaan. Dalam konteks Maxim, keterbukaan informasi dapat berarti bahwa semua pihak memiliki akses ke informasi penting terkait dengan layanan, seperti tarif, rute, atau informasi kontak darurat. Keterbukaan ini dapat membangun kepercayaan di antara semua pemangku kepentingan dan memastikan bahwa tidak ada pihak yang merasa diabaikan atau tidak mendapatkan informasi yang diperlukan. Selanjutnya, adanya tanggung jawab dalam hubungan bisnis diartikan sebagai kewajiban perusahaan untuk menangani masalah atau keluhan pelanggan dengan cepat dan efisien, serta pengemudi merasa bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang aman dan berkualitas. Tanggung jawab yang jelas ini dapat meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan Maxim. Kejujuran juga merupakan unsur penting. Dalam konteks Maxim, kejujuran berarti bahwa pengemudi memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan, seperti perkiraan waktu kedatangan atau estimasi tarif. Perusahaan juga harus transparan dalam menyediakan informasi penting kepada semua pemangku kepentingan. Dengan menjaga tingkat kejujuran yang tinggi, Maxim dapat memenangkan kepercayaan pelanggan dan pengemudi.

Kepercayaan yang tinggi terhadap layanan transportasi online Maxim cabang Manado memiliki dampak positif terhadap kinerja operasional. Hal ini terjadi melalui beberapa faktor, termasuk peningkatan loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan yang lebih tinggi, kolaborasi yang baik dan tingkat keluhan yang rendah. Kepercayaan juga memotivasi pengemudi untuk memberikan layanan yang lebih baik, meningkatkan partisipasi dan pendapatan mereka, serta memfasilitasi kerjasama yang harmonis dan umpan balik yang berharga. Dengan demikian, kepercayaan berperan penting dalam menciptakan lingkungan yang positif dan sukses dalam operasional Transportasi Online Maxim Cabang Manado.

Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Siti Maysharah (2018) tentang “Pengaruh Kepercayaan dan Teknologi Terhadap Kinerja Operasional Dengan Kolaborasi Rantai Pasok Sebagai Variabel *Intervening*”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap kinerja operasional. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan, maka kinerja operasional juga akan meningkat.

### **Pengaruh *Information Sharing* dan *Trust* Terhadap Kinerja Operasional Pada Transportasi Online Maxim Cabang Manado**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel independen yaitu *information sharing* ( $X_1$ ) dan *trust* ( $X_2$ ) secara simultan atau bersama-sama berpengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu kinerja operasional ( $Y$ ). Pertukaran informasi yang akurat dan efektif antara pengemudi, pelanggan, dan perusahaan melalui *information sharing*, serta kepercayaan yang tinggi antara semua pihak melalui *trust*, saling melengkapi dalam meningkatkan kinerja operasional pada transportasi online Maxim cabang Manado. Informasi yang dibagikan secara efektif membantu memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan, sementara kepercayaan memperkuat kerjasama dan koordinasi antara semua pihak terkait. Selain itu, adanya *information sharing* yang terpercaya juga membantu menciptakan kepercayaan antara pengemudi dan pelanggan, sehingga pelanggan merasa lebih nyaman dan aman dalam menggunakan layanan transportasi online tersebut. Kepercayaan yang terbangun ini juga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, sehingga mereka cenderung menggunakan layanan secara berulang. Kombinasi *information sharing* dan *trust* berperan penting dalam meningkatkan kinerja operasional secara keseluruhan pada transportasi online Maxim cabang Manado.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian dari Livia Chessa, Erna Andajani, Siti Rahayu (2023), yang menunjukkan bahwa *information sharing* dan *trust* secara bersamaan (simultan) mempengaruhi kinerja operasional perusahaan. Hal ini berarti bahwa kolaborasi dalam berbagi informasi dan tingkat kepercayaan yang tinggi di antar pihak-pihak yang terlibat dalam rantai pasokan berkontribusi positif terhadap kinerja operasional. Dengan kata lain, hasil penelitian ini memberikan dukungan tambahan terhadap pentingnya mempertimbangkan kedua faktor, yaitu *information sharing* dan *trust*, dalam upaya meningkatkan kinerja operasional. Pengelolaan rantai pasokan yang efektif tidak hanya melibatkan pertukaran informasi yang akurat dan tepat waktu tetapi juga membangun tingkat kepercayaan yang kuat di antara semua mitra dalam rantai pasokan. Hal ini membantu menciptakan lingkungan kerja sama yang positif yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja operasional secara keseluruhan.

**PENUTUP****Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan Analisis Regresi Linier Berganda melalui program SPSS, mengenai pengaruh variabel independen *Information Sharing* ( $X_1$ ) dan *Trust* ( $X_2$ ) terhadap variabel dependen Kinerja Operasional (Y), maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Information Sharing* ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap Kinerja Operasional (Y) pada transportasi online Maxim Cabang Manado.
2. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Trust* ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap Kinerja Operasional (Y) pada transportasi online Maxim Cabang Manado.
3. Hasil pengujian menunjukkan bahwa *Information Sharing* ( $X_1$ ) dan *Trust* ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap Kinerja Operasional (Y) pada transportasi online Maxim Cabang Manado.

**Saran**

1. Meningkatkan *information sharing* dengan memperhatikan indikator yaitu berkomunikasi dan bertukar informasi secara intens, informasi yang dapat membantu partner bisnis, serta pembagian informasi tentang produk.
2. Meningkatkan *trust* dengan memperhatikan indikator keterbukaan tentang informasi, adanya tanggung jawab, dan kejujuran.
3. Saluran informasi pada aplikasi Maxim harus lebih ditingkatkan atau dikembangkan, agar driver dan pengguna mendapatkan informasi akurat dan *real time* yang dapat dimanfaatkan dalam penggunaan transportasi online Maxim.
4. Memberikan program pelatihan kepada driver tentang etika kerja, tanggung jawab, dan penanganan keluhan dengan baik. Hal ini akan membantu memastikan bahwa driver selalu memberikan pengalaman yang positif kepada pengguna.
5. Maxim harus terus menjaga sikap bertanggung jawab dalam menjaga kepercayaan dan kepuasan pengguna/driver. Hal ini dapat dilakukan dengan menangani keluhan atau masalah dengan cepat dan efektif.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Apriyani, M., & Idris, S. (2021). Pengaruh Kepercayaan dan Teknologi Terhadap Kinerja Operasional Yang Dimediasi Oleh Kolaborasi Rantai Pasokan Pada Usaha Kecil dan Menengah di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*, 6.
- Chessa, L., Andajani, E., & Rahayu, S. (2023). Elemen-elemen Supply Chain Management Terhadap Kinerja Industri Kecil Menengah Pengolahan Kopi di Jawa Timur. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Madani*, 5.
- Diem Le, C. T., Pakurar, M., Kun, I. A., & Olah, J. (2021). The impact of factors on information sharing: An application of meta-analysis. *PLOS ONE*, 16(12 December).  
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0260653>
- Efendi, S., Pratiknyo, D., & Edi Sugiono, I. (2019). *Manajemen Operasional*.
- Hardiana, C. D., & Setiawan, N. (2021). Pengaruh Supply Chain Management (SCM), Manajemen Kualitas dan Strategi Inovasi Terhadap Kinerja Operasional Pada Perusahaan Manufaktur di Kawasan Delta Silicon Cikarang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management* (12th ed.).

- Kurniawan, Ign. S., & Rinofah, R. (2017). Pengaruh Lingkungan Bisnis dan Strategi Operasi Terhadap Kinerja Operasional Pada UKM Kerajinan Gerabah Kasongan Bantul. *SOSIOHUMANIORA: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 2(2). <https://doi.org/10.30738/sosio.v2i2.525>
- Latuconsina, Z., & Sariwating, N. D. (2020). Pengaruh Dimensi dari Supply Chain Management Terhadap Kinerja Operasional Toko Komputer di Kota Ambon. *Jurnal Ekonomi*, XIV(2).
- Majid, A. M. F., & Dwiyanto, B. M. (2017). Analisis Pengaruh Long-Term Relationship, Information Sharing, Trust, dan Process Integration, Terhadap Kinerja Supply Chain Management (Studi Pada Industri Knalpot di Purbalingga). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 6.
- Maysharah, S. (2018). *Pengaruh Kepercayaan dan Teknologi Terhadap Kinerja Operasional Dengan Kolaborasi Rantai Pasok Sebagai Variabel Intervening*.
- Pujawan, N., & Mahendrawathi. (2017). *Supply Chain Management*.
- Rusdiana, H. A. (2014). *Manajemen Operasi* (B. Saebani, Ed.). CV PUSTAKA SETIA.
- Salam, M. A. (2017). The Mediating Role of Supply Chain Collaboration on the Relationship between Technology, Trust and Operational Performance: An Empirical Investigation. *Benchmarking: An International Journal*, 24(2), 298–317. <https://doi.org/10.1108/BIJ-07-2015-0075>
- Saputro, E. W. A., & Amaruddin, H. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Operasional Perusahaan di Kawasan Industri MM2100. *Seminar Sosial Politik, Bisnis, Akuntansi Dan Teknik (SoBAT)*.
- Simatupang, T. M., & Sridharan, R. (2008). Design for Supply Chain Collaboration. *Business Process Management Journal*, 14(3), 401–418. <https://doi.org/10.1108/14637150810876698>
- Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*.
- Sugiyono, Prof. Dr. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D* (19th ed.). ALFABETA, CV.
- Suharto, R., & Devie. (2013). Analisa Pengaruh Supply Chain Management terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Perusahaan. *Business Accounting Review*, 1(2).
- Tumundo, F. I., & Sumarauw, J. S. B. (2021). *Analisis Information Sharing PT. Pegadaian (Persero) Kanwil Manado*.
- Windra. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja Operasional di CV Tunggal Jaya. *PERFORMA; Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 5(5), 389–396. <https://doi.org/10.37715/jp.v5i5.1815>
- Yusuf, M. (2022). Analisis Pengaruh Information Sharing, Cooperation, dan Integration Terhadap Kinerja Pada UMKM Kabupaten Bekasi. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Dan Akuntansi (JISMA)*, 1, 621–626.