

ABSTRAK

PT. Pertamina Patra Niaga (PPN) merupakan anak usaha PT. Pertamina (Persero), yang bergerak pada bidang *logistic* dan *energy trading*. Pada periode 2013 sampai dengan 2015, agen/penyalur PT. Pertamina Patra Niaga mampu memberikan kontribusi hingga lebih dari 75% pada penjualan BBM. Sehingga dapat dikatakan bahwa PT. Pertamina Patra Niaga bergantung terhadap pencapaian yang mampu diperoleh agen/penyalur. Namun dalam tiga tahun terakhir, hanya 30% agen/penyalur yang mampu mencapai target volume. Penurunan kinerja ini diduga disebabkan oleh berbagai faktor.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor apa saja yang diduga berpengaruh terhadap kinerja agen. Salah satu faktor yang berpengaruh yaitu *Partner Relationship Management* (PRM) antara PT. Pertamina Niaga dengan agen/penyalur. PRM dijelaskan ke dalam delapan variabel, yang dibagi menjadi *relationship capability*, *fulfilment capability*, *relational communication*, *collaboration*, *environmental factor*, *trust*, *relationship commitment*, dan *satisfaction* sebagai variabel independen sedangkan variabel dependen adalah kinerja agen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan menggunakan metode survei yang disebar pada 40 agen di wilayah Kalimantan. Analisa data dalam penelitian ini menggunakan metode SEM dengan pendekatan *Partial Least Square*.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *relationship capability* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap *trust* serta *relationship commitment* dimana keduanya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja agen. Kemudian, variabel *fulfilment capability* juga berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap *relationship commitment* serta *satisfaction* dimana keduanya berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja agen. Variabel lain yaitu *relational communication*, *collaboration* dan *environmental factor* juga berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap kinerja agen.

Kata Kunci: Agen, *Partner Relationship Management* (PRM), PT. Pertamina Patra Niaga, *SEM-PLS*