

**ANALISIS PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT
DAN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT TERHADAP KINERJA
OPERASIONAL PADA PT. TELKOM AKSES**

SKRIPSI



**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

ALDY NOVIANSYAH

NIM: 43119120163

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

**ANALISIS PENGARUH TOTAL QUALITY MANGEMENT
DAN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT TERHADAP KINERJA
OPERASIONAL PADA PT TELKOM AKSES**

(Studi pada Operasional PT. Telkom Akses)

Skripsi Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen
Universitas Mercu Buana Jakarta



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2025**

SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aldy Noviansyah

NIM : 43119120163

Program Studi : Manajemen S1

Menyatakan bahwa proposal skripsi ini adalah murni hasil karya saya sendiri, apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenakan sanksi pembatalan proposal skripsi ini apabila terbukti melakukan Tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Mei 2024

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Aldy Noviansyah
Nim : 43119120163

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : ALDY NOVIANSYAH
NIM : 43119120163
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : ANALISIS PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT DAN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT TERHADAP KINERJA OPERASIONAL PADA PT. TELKOM AKSES
Hasil Pengecekan Turnitin : 29%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **29%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengajukan sidang tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 19 December 2025

Kepala Biro Perpustakaan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk pendaftaran sidang Skripsi.

2025/Desember/19/0000000706/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Aldy Noviansyah
NIM : 43119120163
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : Analisis Pengaruh Total Quality Management dan Supply Chain Management Terhadap Kinerja Operasional Pada PT. Telkom Akses.

Tanggal Lulus Ujian: 12 Maret 2025

Mengesahkan
Pembimbing



UNIVERSITAS

Ikhyandini Garindia Atristyanti, S.Mn., M.MT

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi
S-1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA-04255004



Scan QR or click here
to Verify

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan total *quality management*, fokus pada pelanggan, perbaikan berkelanjutan terhadap kinerja operasional pada PT. Telkom Akses. Objek penelitian ini adalah karyawan bagian operasional di PT. Telkom Akses. Penelitian ini dilakukan terhadap 33 responden dengan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penentuan ukuran sampel menggunakan sampel jenuh yaitu mengambil keseluruhan populasi. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah Structural Equation Model (SEM) dengan alat analisis *Smart-PLS*. Hasil penelitian menunjukkan (1) *Supply chain management* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja operasional. (2) *Total quality management* berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja operasional.

Kata Kunci: *Total Quality Management*, Fokus Pada Pelanggan, Perbaikan Berkelanjutan, Kinerja Operasional



ABSTRACT

This study aims to analyze the impact of the implementation of total quality management, customer focus, and continuous improvement on operational performance at PT. Telkom Akses. The subjects of this research are the operational employees at PT. Telkom Akses. The study was conducted on 33 respondents using a descriptive quantitative approach. The sample size was determined using a saturated sample method, which involves taking the entire population. The approach used in this study is the Structural Equation Model (SEM) with Smart-PLS as the analytical tool. The results of the study show that (1) Supply chain management has a significant positive effect on operational performance. (2) Total quality management has a significant positive effect on operational performance.

Keywords: Total Quality Management, Customer Focus, Continuous Improvement, Operational Performance



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Analisis Pengaruh Penerapan Total Quality Management Terhadap Kinerja Operasional Pada PT. Telkom Akses”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa dalam penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya Ikhyandini Garindia Atrisyanti, S.Mn, M.MT selaku dosen pembimbing skripsi yang telah membimbing, memberikan ilmu, memberikan semangat yang tiada hentinya, motivasi, saran, serta waktu luang selama bimbingan, semangat, pengetahuan dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada peneliti demi terselesaikannya skripsi penelitian ini.

Peneliti banyak menerima bantuan dari berbagai pihak selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini. Mereka memberi mereka bimbingan, saran, dan dorongan moral dan materil untuk menyelesaikan skripsi ini tepat waktu. Akibatnya, peneliti mengucapkan terima kasih kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas anugerah-Nya pada kesempatan ini. Dengan rendah hati, peneliti juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang telah membantu menyusun proposal skripsi ini, khususnya kepada:

1. Prof. Dr. Andi Adriansyah, M.Eng selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Dr. Nurul Hidayah, M.Si.,Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
3. Dudi Permana, Ph.D selaku ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Dosen di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana yang dengan tulus dan dedikasi membagikan pengetahuan mereka kepada kami. Semoga bapak dan ibu melakukan amal jariyah di hadapan Allah SWT. Aamiin.
5. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan moral, dan dukungan materil, serta memberikan banyak inspirasi yang tiada hentinya kepada penulis, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini tepat waktu.
6. Seluruh karyawan PT. Telkom Akses, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.

Penulis mengakui keterbatasan pengalaman dan pengetahuan dalam proposal ini dan meminta masukan serta kritik positif dari berbagai pihak. Semoga proposal ini bermanfaat dan memberi manfaat kepada semua. Terima kasih atas pengertiannya.

Jakarta, 26 Mei 2024

Aldy Noviansyah

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN HASIL KARYA SENDIRI	ii
SURAT HASIL UJI TURNITIN	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kontribusi Penelitian	9
BAB II	11
KERANGKA KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	11
A. Kajian Pustaka	11
1. Manajemen Operasional	11
2. <i>Total Quality Management</i>	14
B. Penelitian Terdahulu	24
C. Kerangka Pemikiran	35
D. Pengembangan Hipotesis.....	36
BAB III.....	38
METODE PENELITIAN	38
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	38
B. Desain Penelitian	38
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel	38

1. Definisi Operasionalisasi Variabel.....	38
2. Operasionalisasi Variabel.....	39
D. Pengukuran Variabel	43
E. Populasi dan Sample Penelitian.....	44
1. Populasi.....	44
2. Sampel.....	44
F. Metode Pengumpulan Data.....	45
G. Metode Analisis Data	45
BAB IV	50
HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	50
B. Analisis Deskriptif	51
1. Karakteristik Responden.....	51
2. Deskriptif Jawaban Responden	54
C. Hasil Uji Kualitas Data	60
1. Evaluasi <i>Measurement (outer)</i> Model	60
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis (<i>Inner Model</i>) ..	69
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	73
BAB V.....	75
KESIMPULAN DAN SARAN	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77
LAMPIRAN.....	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Data Pelanggan Pemasangan Baru.....	5
Tabel 1. 2. Pra-survey karyawan PT. Telkom Akses	6
Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1. Operasional Variabel.....	40
Tabel 3. 2. Instrument Skala Likert.....	44
Tabel 4. 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4. 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Saat Ini	52
Tabel 4. 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	53
Tabel 4. 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja	54
Tabel 4. 5. Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Total Quality Management.....	54
Tabel 4. 6. Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Supply Chain Management.....	57
Tabel 4. 7. Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel Kinerja Operasional	59
Tabel 4. 8. Hasil pengujian Convergent Validity.....	60
Tabel 4. 9. Hasil pengujian Convergent Validity (modifikasi).....	63
Tabel 4. 10. Hasil Pengujian Discriminant Validity (Cross loadings).....	66
Tabel 4. 11. Hasil Pengujian AVE	68
Tabel 4. 12. Hasil Pengujian Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium) .	68
Tabel 4. 13. Hasil Pengujian Composite Reliability & Cronbach's Alpha.....	69
Tabel 4. 14. Nilai R ² Variabel Endogen.....	70
Tabel 4. 15. Hasil Pengujian Hipotesis	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1. Kerangka Pemikiran.....	35
Gambar 4. 1. Hasil Algoritma PLS	62
Gambar 4. 2. Hasil Algoritma PLS (modifikasi)	65
Gambar 4. 3. Hasil Uji Bootstrapping.....	72



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner.....	81
Lampiran 2 : Hasil Kuesioner	87
Lampiran 3 : Hasil Output PLS.....	90

