



**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, KEPATUHAN  
REGULASI DAN KOMITMEN PADA SDG TERHADAP  
KUALITAS OPERASIONAL MELALUI *BUSINESS PROCESS  
IMPROVEMENT* PADA LSK TENAGA TEKNIK  
KETENAGALISTRIKAN PT XYZ**



**DESITA BUDIHARSANTI**  
55123120018  
**MERCU BUANA**

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



**PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, KEPATUHAN  
REGULASI DAN KOMITMEN PADA SDG TERHADAP  
KUALITAS OPERASIONAL MELALUI BUSINESS PROCESS  
IMPROVEMENT PADA LSK TENAGA TEKNIK  
KETENAGALISTRIKAN PT XYZ**

**TESIS**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan  
Program Studi Magister Manajemen

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
**DESITA BUDIHARSANTI**  
55123120018

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

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine the influence of Information Technology Implementation, Regulatory Compliance, and Commitment to Sustainable Development Goals (SDGs) on Operational Quality, with a particular focus on the mediating role of Business Process Improvement (BPI). The research is motivated by the operational inefficiencies observed in certification bodies amid increasing demands for digitalization, regulatory adherence, and sustainability integration. A quantitative approach was adopted, utilizing Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) for data analysis. Data were collected through a structured survey distributed to internal stakeholders at PT XYZ, a certification organization, and analyzed using SmartPLS 4.0. The findings reveal that all three independent variables—information technology implementation, regulatory compliance, and SDG commitment—positively and significantly influence operational quality. Moreover, Business Process Improvement is found to partially mediate the relationship between each independent variable and operational quality. These results reinforce the theoretical perspective that technology, compliance, and sustainability initiatives yield optimal impact when translated into systematic process improvement efforts. The study highlights the strategic role of BPI as a mechanism that bridges organizational strategy with operational execution. It is recommended that organizations not only invest in digital systems and regulatory alignment but also redesign internal processes to holistically meet performance, efficiency, and sustainability goals.*

**Keywords:** *Information Technology, Regulatory Compliance, Sustainable Development Goals, Business Process Improvement, Operational Quality, PLS-SEM.*

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Teknologi Informasi, Kepatuhan terhadap Regulasi, dan Komitmen terhadap Sustainable Development Goals (SDG) terhadap Kualitas Operasional lembaga, dengan memfokuskan pada peran mediasi Business Process Improvement (BPI). Fenomena yang melatarbelakangi penelitian ini adalah belum optimalnya kinerja operasional lembaga sertifikasi dalam merespons tuntutan digitalisasi, kepatuhan mutu, dan keberlanjutan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). Data dikumpulkan melalui survei terhadap responden internal PT XYZ, sebuah lembaga sertifikasi, dan dianalisis menggunakan perangkat lunak SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variabel independen, yaitu teknologi informasi, kepatuhan terhadap regulasi, dan komitmen terhadap SDG, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas operasional. Selain itu, Business Process Improvement terbukti memediasi secara parsial hubungan antara ketiga variabel tersebut terhadap kualitas operasional. Temuan ini memperkuat teori bahwa teknologi, regulasi, dan komitmen keberlanjutan hanya akan berdampak optimal apabila diterjemahkan secara sistematis melalui perbaikan proses bisnis. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan pentingnya peran BPI sebagai jembatan antara strategi dan eksekusi operasional. Lembaga disarankan untuk tidak hanya berinvestasi pada teknologi dan regulasi, tetapi juga menata ulang alur kerja agar mampu merespons tuntutan mutu, efisiensi, dan keberlanjutan secara holistik.

**Kata kunci:** Teknologi Informasi, Kepatuhan Regulasi, Sustainable Development Goals, Business Process Improvement, Kualitas Operasional, PLS-SEM.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Teknologi Informasi, Kepatuhan Regulasi dan Komitmen pada SDG, terhadap Kualitas Operasional melalui Business Process Improvement pada LSK Tenaga Teknik Ketenagalistrikan PT XYZ

Bentuk : Penelitian

Nama : Desita Budiharsanti

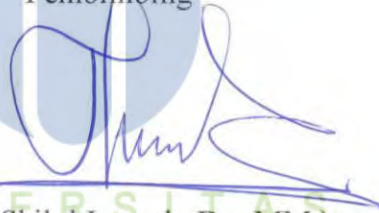
NIM : 55123120018

Program Studi : Magister Manajemen

Tanggal :

Mengesahkan,

Pembimbing



(Tukhas Shilul Imaroh, Dr., MM.)

MERCU BUANA

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak)



(Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM)

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul :Pengaruh Teknologi Informasi, Kepatuhan Regulasi dan Komitmen pada SDG terhadap Kualitas Operasional melalui *Business Process Improvement* pada LSK Tenaga Teknik Ketenagalistrikan PT. XYZ  
Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan  
Nama : Desita Budiharsanti  
NIM : 55123120018  
Program : Magister Manajemen  
Tanggal : 21 Agustus 2025

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data dan hasil pengolahan data yang disajikan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 21 Agustus 2025



(Desita Budiharsanti)

	<b>BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA</b>	
---	--	---

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

## SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

**Nama** : DESITA BUDIHARSANTI  
**NIM** : 55123120018  
**Fakultas / Program Studi** : PASCA / Magister Manajemen  
**Jenis** : Tesis  
**Judul Tugas Akhir** : PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, KEPATUHAN REGULASI DAN KOMITMEN PADA SDG TERHADAP KUALITAS OPERASIONAL MELALUI BUSINESS PROCESS IMPROVEMENT PADA LSK TENAGA TEKNIK KETENAGALISTRIKAN PT XYZ  
**Hasil Pengecekan Turnitin** : 27%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **27%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk penyerahan 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, 13 March 2026

**Kepala Biro Perpustakaan**

UNIVERSITAS  
 MERCU BUANA



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

**Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk penyerahan tugas akhir.**

2026/Maret/13/0000000931/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Pengaruh Teknologi Informasi, Kepatuhan Regulasi Dan Komitmen Pada Sdg Terhadap Kualitas Operasional Melalui Business Process Improvement Pada LSK Tenaga Teknik Ketenagalistrikan PT XYZ”

Tesis ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Ibu **Dr. Tukhas Shilul Imaroh, MM** selaku Dosen Pembimbing Tesis yang telah memberikan waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Tesis ini. Penyusunan Tesis ini juga tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini terutama kepada:

1. Prof. Dr. Ir. 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. Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM, selaku Ketua Program Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.
4. Dr. Ir. Agustinus Hariadi D.P, M.Sc, selaku ketua penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan yang sangat berarti untuk perbaikan Tesis ini..
5. Dr. Sugiyono, M.Si, selaku dosen penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
6. Karyawan PT. XYZ, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini. Kepada suami tercinta, yang senantiasa memberikan dukungan moril, semangat, dan pengertian tanpa henti di setiap proses penyusunan tesis ini.

7. Terima kasih juga kepada suami dan anak-anak tercinta yang menjadi sumber kebahagiaan, motivasi, dan kekuatan saya untuk terus belajar dan menyelesaikan studi ini hingga tuntas. Kehadiran dan doa kalian adalah anugerah terbesar dalam perjalanan akademik ini.
8. Kepada Bapak dan Mama, terima kasih atas doa, kasih sayang, dan segala pengorbanan yang tiada henti dalam setiap langkah. Tanpa restu dan dukungan kalian, Penulis tak akan mampu sampai pada titik ini. Semoga karya ini menjadi wujud kecil dari bakti penulis dan membawa kebanggaan.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Selain itu, dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila terdapat kesalahan dan kelemahan dalam Tesis ini. Akhir kata, semoga Tesis ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya.

Jakarta, 21 Agustus 2025

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



Desita Budiharsanti

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR DI REPOSITORI UMB**

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Buana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Desita Budiharsanti

NIM : 55123120018

Fakultas/Program Studi : Ekonomi / Magister Management

Judul Tesis : **Pengaruh Teknologi Informasi, Kepatuhan Regulasi dan Komitmen pada SDG Terhadap Kualitas Operasional melalui *Business Process Improvement* Pada LSK Tenaga Teknik Ketenagalistrikan PT. XYZ**

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 21 Agustus 2025

Yang menyatakan,



( **Desita Budiharsanti** )

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	14
1.3. Tujuan Penelitian.....	15
1.4. Kontribusi Penelitian.....	16
1.4.1. Kontribusi Teoritis.....	16
1.4.2. Kontribusi Praktis.....	16
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	<b>18</b>
2.1. Kajian Teori.....	18
2.1.1. Implementasi Teknologi Informasi.....	18
2.1.2. Kepatuhan Regulasi dalam Konteks Lembaga Sertifikasi.....	20
2.1.3. Komitmen terhadap <i>Sustainable Development Goals</i> (SDG).....	22
2.1.4. <i>Business Process Improvement</i> (BPI).....	24
2.1.5. Kualitas Operasional dalam Lembaga Sertifikasi.....	27
2.2. Penelitian Terdahulu.....	31
2.3. Pengembangan Hipotesis.....	56
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>59</b>
3.1. Desain Penelitian.....	59
3.2. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	59
3.3. Populasi dan Sampel.....	60

3.4.	Metode Pengumpulan Data .....	61
3.5.	Metode Analisis Data .....	62
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>67</b>
4.1.	Gambaran Umum Objek Penelitian.....	67
4.2.	Hasil Penelitian.....	70
4.2.1.	Deskripsi Responden.....	70
4.2.2.	Deskripsi Variabel.....	74
4.2.3.	Hasil Uji PLS-SEM.....	78
4.3.	Pembahasan Hasil Penelitian.....	91
4.3.1.	Pengaruh Implementasi IT terhadap Business Process Improvement . .....	91
4.3.2.	Pengaruh Kepatuhan Terhadap Regulasi Terhadap Business Process Improvement .....	92
4.3.3.	Pengaruh Komitmen SDG terhadap Business Process Improvement . .....	94
4.3.4.	Pengaruh Implementasi IT terhadap Kualitas Operasional .....	95
4.3.5.	Pengaruh Kepatuhan Terhadap Regulasi Terhadap Kualitas Operasional .....	96
4.3.6.	Pengaruh Komitmen SDG terhadap Kualitas Operasional .....	97
4.3.7.	Pengaruh Business Process Improvement terhadap Kualitas Operasional .....	99
4.3.8.	Pengaruh Mediasi Business Proses Improvement pada Hubungan Implementasi IT dengan Kualitas Operasional.....	100
4.3.9.	Pengaruh Mediasi Business Proses Improvement pada Hubungan Kepatuhan Regulasi degan Kualitas Operasional .....	102
4.3.10.	Pengaruh Mediasi Business Proses Improvement pada Hubungan Komitmen SDG dengan Kualitas Operasional.....	103
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>		<b>106</b>
5.1.	Kesimpulan.....	106
5.2.	Saran.....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>111</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>115</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3.1 Definisi dan Operasional Variabel Penelitian .....	60
Tabel 4.1 Statistik Deskriptif Teknologi.....	74
Tabel 4.2 Statistik Deskriptif Kepatuhan Regulasi.....	75
Tabel 4.3 Statistik Deskriptif Komitmen SDG.....	76
Tabel 4.4 Statistik Deskriptif Business Process Improvement .....	76
Tabel 4.5 Statistik Deskriptif Kualitas Operasional .....	77
Tabel 4.6 Hasil Pengujian Outer Loading .....	79
Tabel 4.7 Hasil Pengujian Average Variance Extracted (AVE).....	80
Tabel 4.8 Fornell-Larcker .....	81
Tabel 4.9 Heterotrait-monotrait (HTMT).....	82
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliability .....	83
Tabel 4.11 Hasil Uji R square.....	84
Tabel 4.12 Hasil Q square .....	86
Tabel 4.13 Hasil Uji VIF .....	87
Tabel 4.14 Uji Model Fit .....	88
Tabel 4.15 Hasil Uji Hubungan Langsung .....	89
Tabel 4.16 Hasil Uji Hubungan Tidak Langsung .....	90

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Temuan ISO PT XYZ .....	4
Gambar 1.2 Diagram Aktifitas dan Inovasi TI .....	7
Gambar 1.3 Diagram Kepatuhan Regulasi .....	9
Gambar 1.4 Keterkaitan SDG .....	10
Gambar 2.1 Framework Penelitian .....	56
Gambar 4.1 Proses Uji Kompetensi Ketenaga Listrikian .....	68
Gambar 4.2 Proses Sertifikasi Kompetensi dengan Manajemen Resiko .....	69
Gambar 4.3 Prosedur Permohonan Uji Kompetensi .....	69
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	71
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masakerja .....	72
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan .....	73



## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. KUESIONER PENELITIAN .....	115
LAMPIRAN 2. HASIL KUESIONER PENELITIAN.....	118

