



**PENGARUH *SUPPLY CHAIN MANAGEMENT* DAN
TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP
OPERATIONAL PERFORMANCE MELALUI
*COMPETITIVE ADVANTAGE***

TESIS

SALACHUDIN EMIR

55121120003

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2024**



**PENGARUH *SUPPLY CHAIN MANAGEMENT* DAN
TOTAL QUALITY MANAGEMENT TERHADAP
OPERATIONAL PERFORMANCE MELALUI
*COMPETITIVE ADVANTAGE***

TESIS

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan
Program Studi Magister Manajemen

SALACHUDIN EMIR

55121120003

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2024**

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of Supply Chain Management and Total Quality Management on Operational Performance mediated by Competitive Advantage. The population of this study were employees and partners of Indosat Ooredoo Hutchison Company, with a sample size of 265 employees. The technique used in distributing this questionnaire is purposive sampling. This technique is one of the non-probability sampling categories. The data analysis method uses Structural Equation Model-Partial Least Square (SEM-PLS). The results showed that Supply Chain Management and Total Quality Management have a direct effect on Competitive Advantage and Operational Performance. Then Supply Chain Management and Total Quality Management indirectly affect on Operational Performance through Competitive Advantage, the implication is company maintains good relationships with partners, produces products that are produced to fulfil customer desires, provides lower prices than competitors and a commitment to maintaining the company's reputation in providing products on time will improve company's Operational Performance.

Keywords : Supply Chain Management , Total Quality Management, Competitive Advantage, Operational Performance, SEM-PLS.



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh *supply chain mangament* dan *Total Quality Management* terhadap *Operational Performance* yang di mediasi oleh *Competitive Advantage*. Populasi dari penelitian ini adalah karyawan dan mitra dari Perusahaan Indosat Ooredoo Hutchison, dengan jumlah sampel sebanyak 265 karyawan. Adapun teknik yang digunakan dalam penyebaran kuesioner ini adalah *purposive sampling*. Teknik ini merupakan salah satu dalam kategori *non probability sampling*. Metode analisis data menggunakan *Structural Equation Model-Partial Least Square* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Supply Chain Management* dan *Total Quality Management* berpengaruh secara langsung terhadap dan tidak langsung terhadap *Operational Performance* melalui *Competitive Advantage*, implikasinya adalah perusahaan memelihara hubungan yang baik dengan mitra, menghasilkan produk yang dihasilkan untuk memenuhi keinginan pelanggan, memberikan harga yang lebih rendah dari pesaing serta komitmen untuk menjaga reputasi perusahaan didalam menyediakan produk tepat waktu akan meningkatkan kinerja operasional perusahaan.

Kata Kunci: *Supply Chain Management*, *Total Quality Management*, *Competitive Advantage*, *Operational Performance*, SEM-PLS.



LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh *Supply Chain Management* Dan *Total Quality Management* Terhadap *Operational Performance* Melalui *Competitive Advantage*

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Salachudin Emir

NIM : 55121120003

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 13 Februari 2024

Mengesahkan
Pembimbing

(Dr. Niken Sulistyowati, SE.Ak, MM)

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi Magister Manajemen

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

(Dr. Lenny Christina Nawangsari, MM)

PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Salachudin Emir

NIM : 55121120003

Program Studi : Magister Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis
dengan judul

“Pengaruh Supply Chain Management dan Total Quality Management terhadap Operational Performance melalui Competitive Advantage”, telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 06/01/2024, didapatkan nilai persentase sebesar 29%.

Jakarta, 6 Januari 2024

Administrator Turnitin



Arie Pangudi, A.Md

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Pengaruh *Supply Chain Management* Dan *Total Quality Management* Terhadap *Operational Performance* Melalui *Competitive Advantage*

Bentuk Tesis : Penelitian

Nama : Salachudin Emir

NIM : 55121120003

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 13 Februari 2024

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.

U N I V E R S I T A S

Jakarta, 13 Februari 2024

MERCU BUANA



(Salachudin Emir)

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul **“Pengaruh *Supply Chain Management* Dan *Total Quality Management* Terhadap *Operational Performance* Melalui *Competitive Advantage*”**. 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 Dr. Niken Sulistyowati, SE.Ak, 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 dan dosen penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
4. Dr. Ir. Sugiyono, M.Si, selaku Dosen Penelaah Sempro, Semhas dan dosen penguji ujian akhir Tesis, yang telah memberikan masukan dan saran agar Tesis ini menjadi lebih baik.
5. Karyawan PT. Indosat Ooredoo Hutchison dan Karyawan dari Mitra PT. Indosat Ooredoo Hutchison, yang telah bersedia menjadi responden pada penelitian ini.
6. Teristimewa, kedua orang tua tercinta Ibunda Syarifah Rogaya dan Ayahanda Syakib Arslan Emir yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan moral

dan material yang tiada henti-hentinya kepada penulis serta memberikan banyak inspirasi dalam menyelesaikan Tesis ini.

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, 13 Februari 2024

Salachudin Emir



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i>.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Penelitian	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	7
1.3. Rumusan Masalah.....	7
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Kontribusi Penelitian	9
BAB II. KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	10
2.1. Kajian Teori	10
2.1.1. <i>Supply Chain Management</i>	10
2.1.2. <i>Total Quality Mangament</i>	14
2.1.3. <i>Competitive Advantage</i>	17
2.1.4. <i>Operational Performance</i>	19
2.2. Penelitian Terdahulu	22
2.3. Pengembangan Hipotesis	32
2.3.1. Kerangka Pemikiran	32
2.3.2. Hipotesis Penelitian	33
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	37
3.1. Desain Penelitian	37
3.2. Definisi dan Operasionalisasi Variabel.....	37
3.3. Populasi dan Sampel.....	43
3.4. Metode Pengumpulan Data.....	44
1.5. Metode Analisis Data.....	44
1.5.1. Persamaan Struktural.....	44
1.5.2. Langkah Analisis	45
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1. Gambaran Umum atau Objek Penelitian	46
4.1.1. Sejarah Perusahaan.....	46
4.1.2. Lingkup dan Bidang Usaha	50
4.1.3. Sumber Daya	51
4.1.4. Tantangan Bisnis	52

4.1.5. Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis	53
4.2. Statistik Deskriptif	56
4.3. Hasil Analisis Data	59
4.3.1. Hasil Uji Model Pengukuran (Outer Model).....	59
4.3.2. Hasil Uji Model Struktural (Inner Model)	65
4.4. Pembahasan	70
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	76
5.1. Kesimpulan	76
5.2. Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	79
LAMPIRAN.....	86
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	99



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu.....	22
Tabel 3.1. Operasional Variabel <i>Supply Chain Management</i>	38
Tabel 3.2. Operasional Variabel <i>Total Quality Management</i>	39
Tabel 3.3. Operasional Variabel <i>Competitive Advantage</i>	41
Tabel 3.4. Operasional Variabel <i>Operational Performance</i>	42
Tabel 4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel 4.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Entitas / Perusahaan	57
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jabatan	58
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja	58
Tabel 4.7. Tabel Outer Loadings	60
Tabel 4.8. <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	62
Tabel 4.9. Nilai <i>Discriminant Validity (Cross Loading)</i>	63
Tabel 4.10. Nilai <i>Discriminant Validity (Fornell-Larcker Criterion)</i>	64
Tabel 4.11. Nilai <i>Composite Reliability</i> dan <i>Cronbach's Alpha</i>	65
Tabel 4.12. Koefisien Determinasi (Nilai <i>R-Square</i>)	65
Tabel 4.13. Nilai Cohen (<i>F-Square</i>)	68
Tabel 4.14. Hasil Uji Multikolinieritas (<i>Value Inflation Fluctuation</i>)	70
Tabel 4.15. Hasil Uji Hipotesis	70
Tabel 4.16. Hasil Perhitungan Pengaruh Tidak Langsung	72
Tabel 4.17. Nilai Total Efek	72
Tabel 4.18. Tabel Executive Summary SEM-PLS	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Negara dengan Pengguna Smartphone Terbanyak di Dunia	2
Gambar 2.1. Kerangka Model Penelitian	33
Gambar 4.1. Lokasi Stasiun Bumi Jatiluhur Indosat	47
Gambar 4.2. Produk Indosat Ooredoo Hutchison	50
Gambar 4.3. Struktur Organisasi Indosat Ooredoo Hutchison	51
Gambar 4.4. Hasil Output Smart PLS 3.2.9	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	86
Lampiran 2	93
Lampiran 3	94
Lampiran 4	95
Lampiran 5	97

