

## INVESTIGASI FAKTOR PENENTU KEBERHASILAN UNTUK MENINGKATKAN MANAJEMEN KUALITAS RANTAI PASOK PERUSAHAAN MANUFAKTUR

Sirotin Amalia<sup>1</sup>, Wahyuningsih Santosa<sup>2\*</sup>

<sup>1,2</sup>Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Trisakti

Email korespondensi: [wahyuningsih@trisakti.ac.id](mailto:wahyuningsih@trisakti.ac.id)\*

### ABSTRAK

Integrasi manajemen mutu dan rantai pasokan memastikan bahwa semua organisasi mitra terkait dapat diukur dan ditingkatkan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan meneliti serta mengambil informasi dari suatu populasi dan sampel yang ditetapkan secara statistik sebagai acuan dalam pengambilan keputusan untuk menguji asumsi atau hipotesis. Tujuan pengujian hipotesis adalah untuk memutuskan apakah akan menolak atau menerima hipotesis yang sedang diuji. Penelitian ini dalam pengambilan sampel menggunakan teknik Nonprobability Sampling, dan menggunakan teknik purposive sampling. Hipotesis yang telah diuji menggunakan analisis regresi, hasil yang diuji sangat mendukung semua variabel. Dari hasil kesimpulan yang diperoleh, penulis memberi saran dan rekomendasi untuk peneliti selanjutnya yaitu dengan menambahkan variabel Kualitas Sistem Teknologi Informasi ataupun variabel independent lain yang dapat mempengaruhi Manajemen Kualitas Rantai Pasok. Studi ini mengidentifikasi Faktor Keberhasilan Kritis untuk meningkatkan Manajemen Kualitas Rantai Pasok di bawah pengaruh perkembangan Industri 4.0. Fokus pelanggan, Manajemen kualitas pemasok, integrasi proses dan kepemimpinan merupakan faktor positif untuk peningkatan Manajemen Kualitas Rantai Pasok di Perusahaan studi kasus.

*Kata kunci: Peningkatan Manajemen Kualitas Rantai Pasok, Fokus Pelanggan, Manajemen Kualitas Pemasok, Integrasi Proses, Kepemimpinan*

### PENDAHULUAN

Manajemen rantai pasokan melibatkan penggabungan inisiatif strategis untuk mencapai manajemen yang sangat baik dari proses hulu dan hilir (Wong et al, 2018). Persaingan terjadi di seluruh rantai pasokan dan manajemen mutu merupakan isu strategis utama bagi sebagian besar perusahaan manufaktur (Zaidin et al, 2018). Integrasi manajemen mutu dan rantai pasokan memastikan bahwa semua organisasi mitra terkait dapat diukur dan ditingkatkan.

Manajemen kualitas rantai pasok merupakan perpanjangan dari manajemen rantai pasok yang melibatkan manajemen kualitas yang berupa fokus pelanggan, manajemen kualitas pemasok, integritas proses, kepemimpinan, kepercayaan, berbagi informasi, dan peningkatan proses.

Berdasarkan uraian tersebut, sehingga fokus dari penelitian adalah pengembangan manajemen kualitas rantai pasok pada perusahaan manufaktur. Tujuan untuk mengkaji hubungan antara fokus pelanggan, manajemen kualitas pemasok, integrasi proses, dan kepemimpinan dengan peningkatan kualitas rantai pasok.

### TINJAUAN TEORI

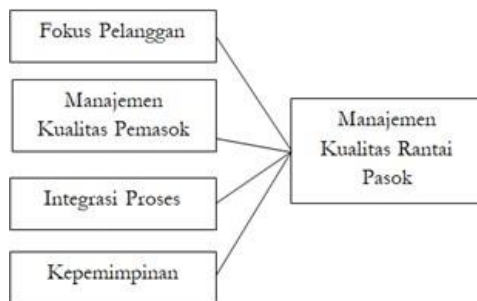
#### **Peningkatan Manajemen Kualitas Rantai Pasok**

Rantai pasokan mengalami transformasi dari scm ke manajemen kualitas rantai pasokan (manajemen kualitas rantai pasok). Manajemen rantai pasok dapat mendorong perusahaan untuk membangun kompetensi rantai pasokan yang berfokus pada pengurangan biaya. Manajemen mutu

berkonsentrasi pada aktivitas seperti desain produk dan pengendalian proses. Pemasok dan pelanggan juga penting untuk kualitas (Thomas, Wallin, dan Ogden, 2011). Akibatnya, manajemen kualitas rantai pasok memperluas ini dengan menambahkan praktik manajemen mutu (Goecks, Santos, dan Korzenowski, 2020). Seperti semua upaya ilmiah di bidang lain, berbagai definisi manajemen kualitas rantai pasok yang berbeda sejauh ini telah ditawarkan oleh penulis yang berbeda. Definisi-definisi ini mencerminkan perbedaan teoretis, empiris dan yang lebih penting fokus dan ruang lingkup kepentingan penelitian para sarjana itu sendiri.

### Kemampuan Kualitas Manajemen Rantai Pasok

Sebagai salah satu kemampuan rantai



pasok utama, kemampuan manajemen kualitas rantai pasok adalah kemampuan untuk melakukan atau mencapai tindakan atau hasil berkualitas dalam rantai pasokan melalui serangkaian fakultas, fitur, fungsi, proses, atau layanan yang dapat dikontrol dan diukur. Namun, sejauh ini ada beberapa studi yang berfokus pada kemampuan manajemen kualitas rantai pasok meskipun mereka dapat berdampak signifikan pada manajemen rantai pasok (Hong et al., 2019).

Berdasarkan apa yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya maka ditemukan bahwa hal yang dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan kualitas operasional serta menambah kepuasan

konsumen adalah dengan manajemen kualitas rantai pasokan (Quang et al., 2016; Soares et al., 2017).

### Faktor Penentu Keberhasilan

Definisi faktor keberhasilan kritis tidak hanya menyangkut keberhasilan perusahaan tetapi juga kemampuan perusahaan untuk mengatasi tantangan yang dihadapi. Beberapa penelitian berfokus pada bagaimana mengidentifikasi faktor keberhasilan kritis. Metodologi faktor keberhasilan kritis adalah teknik strategis atau prosedur yang dirancang secara konseptual untuk menentukan area utama yang menentukan keberhasilan atau kelangsungan hidup suatu organisasi (Chau et al., 2021). Faktor keberhasilan kritis dianggap sebagai salah satu hal yang wajib dijalankan agar kepastian keberhasilan seorang manager dapat terukur. Faktor keberhasilan kritis mencakup hal-hal penting yang berkaitan dengan kegiatan operasional pada masa sekarang dan masa kaan datang (Haleem et al., 2012).

### Kerangka Konseptual

Penelitian ini menggunakan kerangka konseptual seperti pada gambar berikut:

### PERUMUSAN HIPOTESIS

Peneliti tentu memiliki tujuan dalam pelaksanaan dan dalam penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi dan memprioritaskan faktor keberhasilan kritis yang dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas manajemen kualitas rantai pasok di suatu perusahaan. Berdasarkan tinjauan pustaka, penelitian ini memakai kerangka yang dikemukakan oleh (Chau et al., 2021) dan mengidentifikasi lima faktor keberhasilan kritis: fokus pelanggan, manajemen kualitas pemasok, kualitas sistem, integrasi proses, dan kepemimpinan.

### **Fokus Pelanggan**

Kepuasan pelanggan adalah bagian penting dari fokus pelanggan. Tujuan akhir manajemen kualitas rantai pasok adalah mencapai kepuasan pelanggan (Chau et al., 2021). Organisasi harus melakukan upaya berkelanjutan dan berkomitmen pada manajemen kualitas rantai pasok untuk mempertahankan kepuasan pelanggan. Organisasi juga perlu mengumpulkan informasi pelanggan yang tepat waktu dan dapat diandalkan. Mereka menggunakan berbagai pendekatan untuk memungkinkan mereka mengumpulkan informasi pelanggan yang dapat merangsang desain dan produksi produk (Azar et al., 2010). Memperoleh fokus pelanggan juga membutuhkan perhatian yang lebih besar pada hubungan hilir dengan pelanggan. Pada tahun 2015, prinsip pertama manajemen kualitas adalah fokus pelanggan dari perusahaan studi. Perusahaan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan untuk kualitas, harga, pengiriman tepat waktu dan siklus hidup produk. Oleh karena itu penelitian ini berhipotesis: H1. Ada hubungan positif antara fokus pelanggan dan peningkatan manajemen kualitas rantai pasok di perusahaan.

### **Manajemen Kualitas Pemasok**

Masnita, Triyowati, dan Rasyawal (2017) mengungkapkan bahwa pengelolaan kualitas pemasok melalui seluruh rantai pasokan secara langsung mengarah pada kinerja yang lebih baik. Manajemen kualitas pemasok mengacu pada upaya manajemen untuk meningkatkan kualitas secara keseluruhan, serta melakukan manajemen yang efektif dalam kualitas produk atau layanan dari pemasok (Zhang, Hu, dan Zhao 2020). Manajemen kualitas pemasok membutuhkan kemitraan bisnis jangka

panjang (Lintukangas, Kähkönen, dan Hallikas 2019). Studi kasus Perusahaan menggunakan pemasok yang berbeda untuk bahan baku, suku cadang, aksesoris, peralatan dan perlengkapan kantor, jadi kami berhipotesis: H2: Terdapat hubungan positif antara manajemen kualitas pemasok dengan peningkatan manajemen kualitas rantai pasok di perusahaan.

### **Integrasi Proses**

(Xu, 2011) memandang komunikasi dan berbagi informasi melalui penggunaan teknologi informasi sebagai prasyarat optimalisasi kinerja kualitas pasokan multi-eselon jaringan rantai. Jika dikelola dan dipelihara dengan tepat, teknologi informasi dapat menghasilkan operasional efisiensi dan menghasilkan keunggulan kompetitif untuk semua anggota jaringan rantai pasokan. Secara paralel, standar ini mengarahkan organisasi untuk secara ekstensif mengadopsi alat dan teknik berkualitas (Castellodkk., 2020), yang dapat meningkatkan pengukuran kinerja dan risiko (Gaudenzi & Qazi, 2021).

Oleh karena itu, organisasi perlu mengintegrasikan proses sehingga semua sumber daya yang diperlukan dapat dikumpulkan agar dapat disalurkan dengan lancar. Rantai pasokan melibatkan serangkaian aktivitas mulai dari pengadaan hingga pengiriman pelanggan akhir yang mungkin terganggu oleh proses rantai pasokan yang tidak lancar. manajemen kualitas rantai pasok membutuhkan integrasi proses bisnis eksternal dan internal di seluruh rantai pasokan (Fernandes et al. 2017).

Dengan meningkatkan kualitas semua proses rantai pasokan, kita juga dapat mengurangi biaya serta memaksimalkan sumber daya. Studi kasus Perusahaan adalah tipikal perusahaan manufaktur yang

melibatkan berbagai aktivitas dan proses. Oleh karena itu penelitian ini berhipotesis: H3: Terdapat hubungan positif antara integrasi proses dengan peningkatan manajemen kualitas rantai pasok di perusahaan.

### **Kepemimpinan**

Kepemimpinan yang berkualitas: mengacu pada tindakan dan pilihan manajerial yang berkaitan dengan membangun lingkungan kerja yang kondusif untuk perbaikan terus-menerus di kedua dan tingkat intra-perusahaan (Soares et al., 2017). Kepemimpinan ada di dalam rantai pasokan memotivasi mitra rantai pasokan atau secara eksternal dalam mengkomunikasikan dukungan dari teknologi (Hastig & Sodhi, 2020).

Kepemimpinan yang kuat dapat mengoptimalkan pelaksanaan kegiatan dan membangun keunggulan kompetitif. Oleh karena itu, kepemimpinan dapat secara langsung menghasilkan peningkatan kinerja organisasi. Manajer rantai pasokan perlu memiliki pemahaman yang lebih baik tentang prinsip-prinsip operasi saat ini dan pilihan strategis yang tersedia. Oleh karena itu penelitian ini berhipotesis: H4: Terdapat hubungan positif antara kepemimpinan dengan peningkatan manajemen kualitas rantai pasok di perusahaan.

### **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan meneliti serta mengambil informasi dari suatu populasi dan sampel yang ditetapkan secara statistic sebagai acuan dalam pengambilan keputusan untuk menguji asumsi atau hipotesis (Sugiyono, 2011).

Rancangan penelitian proposal ini adalah untuk melakukan uji hipotesting atau

uji hipotesis, dan tujuan dari faktor penentu keberhasilan untuk meningkatkan manajemen kualitas rantai pasokan industri manufaktur di Indonesia. Tujuan pengujian hipotesis adalah untuk memutuskan apakah akan menolak atau menerima hipotesis yang sedang diuji.

Penelitian ini dalam pengambilan sampel menggunakan teknik Nonprobability Sampling. Menurut (Sugiyono, 2017) purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Alasan pemilihan sampel dengan menggunakan purposive sampling adalah karena tidak semua sampel memiliki kriteria sesuai dengan yang telah penulis tentukan. Ukuran sampel diambil dengan menggunakan Rumus Hair. Rumus Hair digunakan karena ukuran populasi yang belum diketahui dengan pasti. Pada penelitian ini jumlah sampel sebesar 106 responden yang berasal dari karyawan yang bekerja di departemen operasi yang memiliki pengalaman bekerja selama lebih dari 5 tahun dan dipilih untuk berpartisipasi dalam wawancara pada perusahaan minyak sawit yang ada di bangka belitung, lalu terdapat 17 indikator di dalam kuesioner tersebut. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah pertanyaan Likert. Skala Likert terdiri dari empat atau lebih pertanyaan yang dikelompokkan menjadi nilai yang mewakili ciri-ciri kepribadian seperti pengetahuan, sikap, dan perilaku. Ketika diukur pada skala Likert, responden diminta untuk mengisi kuesioner di mana mereka harus menunjukkan tingkat persetujuan mereka dengan beberapa pernyataan.

**HASIL PENELITIAN**

Kuesioner berbasis web dibagikan kepada pegawai perusahaan bagian produksi. Secara total, 119 kuesioner di sebar dan 106 responden yang mengisi kuesioner. Informasi demografis responden dirangkum dalam Tabel 1.

**Tabel 1. Data Responden**

Profil Responden	Rincian	Frekuensi
Jenis Kelamin	Laki-laki	61
	Perempuan	45
Usia	< 25 tahun	27
	25 – 35 tahun	58
	35 – 45 tahun	15
	45 – 55 tahun	4
	> 55 tahun	2
Posisi	Direktur	2
	Manajer	9
	Supervisor	6
	Karyawan	89
Masa Jabatan	< 5 tahun	31
	5 – 10 tahun	71
	10 – 15 tahun	4
	> 20 tahun	0
Tingkat Pendidikan	SMA/Sederajat	33
	S1	60
	S2	13
	S3	0

Sumber: Data diolah 2022

Tabel yang tertera diatas dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner adalah sebanyak 163 orang. Maka diketahui bahwa kualifikasi jenis kelamin responden paling banyak adalah jenis kelamin laki-laki sebanyak 61 orang (57,5%). Untuk kualifikasi usia responden terbesar yaitu dengan usia 25- 35 tahun dan memiliki presentase sebesar (55,2%) dimana memiliki responden terbanyak yaitu 58 orang dibandingkan dengan usia lainnya. Lalu untuk posisi karyawan memiliki

responden yang paling banyak yaitu 89 orang dengan persentase (84%). Masa jabatan yang paling besar adalah 5 – 10 tahun dengan jumlah 71 orang dengan persentase (67%). Dan tingkat pendidikan paling besar yaitu S1 dengan jumlah 60 orang dengan persentase (52,9%).

**Hasil Uji Statistik Deskriptif**

**Tabel 2. Hasil Uji Statistik**

Variabel	Mean	Standar Deviasi
Y1	3,99	0,963
Y2	3,96	0,962
Y3	3,85	1,006
Y4	3,88	1,032
X1_1	3,70	0,957
X1_2	3,72	1,042
X1_3	3,63	1,022
X2_1	3,88	0,956
X2_2	3,97	0,905
X2_3	3,96	1,004
X3_1	3,95	1,021
X3_2	3,95	1,038
X3_3	4,13	0,921
X3_4	4,25	0,753
X4_1	4,38	0,749
X4_2	4,47	0,615
X4_3	4,33	0,728

Sumber: data diolah menggunakan SPSS 2022

Berdasarkan hasil uji statistik deskriptif pada tabel 2, rata-rata nilai responden pada variabel Manajemen Kualitas Rantai Pasok (Y) adalah >3,00. Pada indikator pertama memiliki nilai rata-rata 3,99 yang artinya kualitas produk perusahaan sudah bagus. Untuk hasil uji statistik deskriptif rata-rata nilai responden pada variabel Fokus Pelanggan (X1) adalah >3,00. Pada indikator kedua memiliki nilai rata-rata 3,72 yang artinya Perusahaan dapat mengumpulkan informasi pelanggan dengan tepat waktu dan dapat diandalkan (misalnya,

harapan pelanggan sesuai) sering dilakukan. Untuk hasil uji statistik deskriptif rata-rata nilai responden pada variabel Manajemen Kualitas Pemasok (X2) adalah >3,00. Pada indikator kedua memiliki nilai rata-rata 3,97 yang artinya Perusahaan selalu membangun hubungan jangka panjang dengan pemasok berdasarkan kepercayaan, adaptasi, dan komunikasi sering dilakukan. Untuk hasil uji statistik deskriptif rata-rata nilai responden pada variabel Integrasi Proses (X3) adalah >3,00. Pada indikator keempat memiliki nilai rata-rata 4,25 yang artinya perusahaan secara ketat memantau proses di seluruh rantai pasokan sering dilakukan. Untuk hasil uji statistik deskriptif rata-rata nilai responden pada variabel Kepemimpinan (X4) adalah >3,00. Pada indikator kedua memiliki nilai rata-rata 4,47, yang artinya Manajer selalu menjaga dan mempertahankan hubungan dengan mitra rantai pasokan sering dilakukan.

**Hasil Uji Instrumen Uji Validitas**

Uji validitas ini bertujuan untuk mengetahui kuesioner yang digunakan valid atau tidak oleh peneliti dalam mengukur dan memperoleh data penelitian dari para responden.

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas**

Variabel (Indikator)	Faktor loading	Kesimpulan
Y1	0,703	Valid
Y2	0,699	Valid
Y3	0,715	Valid
Y4	0,763	Valid
X1_1	0,681	Valid
X1_2	0,604	Valid
X1_3	0,699	Valid
X2_1	0,718	Valid
X2_2	0,618	Valid

X2_3	0,690	Valid
X3_1	0,661	Valid
X3_2	0,656	Valid
X3_3	0,710	Valid
X3_4	0,709	Valid
X4_1	0,696	Valid
X4_2	0,609	Valid
X4_3	0,649	Valid

Sumber: data diolah SPSS 2022

Pada Tabel 3. Menunjukkan bahwa uji validitas secara keseluruhan mempunyai nilai factor loading > 0.55, yaitu pada setiap pernyataan yang digunakan untuk mengukur pada setiap variabel bahwa semuanya valid. Karena menurut Hair (2016), apabila jumlah sampel yang dimiliki sebanyak 100 responden, standard factor loading yang dipakai sebesar (0,55).

**Uji Realibilitas**

Uji realibilitas ini bertujuan untuk melihat apakah kuesioner memiliki konsistensi jika pengukuran dilakukan dengan kuesioner tersebut dilakukan secara berulang. Dasar pengambilan uji realibilitas cronbach alpha menurut Wiratna Sujerweni (2014), kuesioner dikatakan reliable jika nilai cronbach alpha > 0,6.

**Tabel 4. Hasil Uji Realibilitas**

Variabel	Jumlah Item Pertanyaan	Cronbach's Alpha	Keterangan
Manajemen Kualitas Rantai Pasok (Y) Fokus Pelanggan (X1)	4	0,806	Reliabel
	3	0,799	Reliabel

Manajeme n Kualitas Pemasok (X2)	3	0,796	Reliabel
Integrasi Proses (X3)	4	0,789	Reliabel
Kepemim pinan (X4)	3	0,675	Reliabel

Sumber: dari diolah SPSS 2022

Pada tabel 4. Masing-masing pada setiap variabel telah menunjukkan bahwa hasil nilai cronbach's alpha yaitu  $> 0,6$  yang dapat di artikan bahwa variabel Manajemen Kualitas Rantai Pasok, Fokus Pelanggan, Manajemen Kualitas Pemasok, Integrasi Proses dan Kepemimpinan dapat di simpulkan bahwa penelitian ini bersifat reliabel.

#### Hasil Uji Asumsi Klasik Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016), analisis statistik pada uji normalitas digunakan uji statistik non parametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S). Untuk mengetahui normal atau tidaknya suatu data dapat dilihat dari nilai signifikan 2 tailed. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka data berdistribusi normal. Lalu apabila nilai signifikansi maka data berdistribusi tidak normal. Berdasarkan hasil dari uji normalitas yang sudah di hitung menggunakan spss, penelitian ini mendapatkan hasil exact sig dari KS-Z =  $0,132 > 0,05$ . Dari keterangan tersebut dapat disimpulkan bahwa distsribusi yang dilakukan normal.

#### Uji Multikolineritas

Dari penelitian ini hasil olah data yang telah di uji menunjukkan bahwa hasil uji multikolineritas yaitu sebagai berikut:

1. Variabel Fokus Pelanggan mempunyai

nilai VIF 1,534 dimana nilai nya  $< 10$ , maka tidak terjadi multikolineritas.

2. Variabel Manajemen Kualitas Pemasok mempunyai nilai VIF 1,823 dimana nilai nya  $< 10$ , maka tidak terjadi multikolineritas.
3. Variabel Integrasi Proses mempunyai nilai VIF 1,885 dimana nilai nya  $< 10$ , maka tidak terjadi multikolineritas.

Variabel Kepemimpinan mempunyai nilai VIF 1,316 dimana nilai nya  $< 10$ , maka tidak terjadi multikolineritas.

#### Uji Heteroskedastisitas

Dari penelitian ini hasil olah data yang telah di uji menunjukkan bahwa hasil uji heteroskedastisitas yaitu sebagai berikut:

1. Variabel Fokus Pelanggan memiliki nilai sig sebesar 0,062 dimana nilai nya  $> 0,05$ , maka pada variabel ini terdapat heteroskedastisitas.
2. Variabel Manajamen Kualitas Pemasok memiliki nilai sig sebesar 0,167 dimana nilai nya  $> 0,05$ , maka tidak terdapat heteroskedastisitas.
3. Variabel Integrasi Proses memiliki nilai sig sebesar 0,718 dimana nilai nya  $> 0,05$ , maka tidak terdapat heteroskedastisitas.
4. Variabel Kepemimpinan memiliki nilai sig sebesar 0,411 dimana nilai nya  $> 0,05$ , maka tidak terdapat heteroskedastisitas.

#### Uji Autokorelitas

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai Durbin Watson adalah 1,642 yang berada ditengah daerah bebas autokorelasi yaitu 1,625 (dU) sampai 2,539 (4-dU) dan ada di daerah tidak ada autokorelasi. Karena 1,625 masih berada diantara nilai diatas ( $1,625 < 2.539$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa model yang dihasilkan tidak mengalami dan terbebas dari autokorelasi.

## Hasil Uji Koefisien

### Determinasi

Nilai Adjusted R square yang telah di uji mendapatkan nilai sebesar 0,406 atau 40,6% (yang merupakan nilai A kuadrat dari Adjusted R Square) Adjusted R kuadrat ini disebut koefisien determinasi. Hasil ini menunjukkan bahwa kemampuan menjelaskan variabel independen Fokus Pelanggan, Manajemen Kualitas Pemasok, Integrasi Proses, dan Kepemimpinan terhadap variabel dependen Manajemen Kualitas Rantai Pasok 40,6%, sedangkan sisanya sebesar 59,4% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel independen yang tidak dimasukkan kedalam model.

### Hasil Uji Hipotesis Uji F

Dari hasil Uji F, didapatkan bahwa nilai tingkat signifikansi sebesar 0,000b, dimana tingkat signifikansi lebih kecil dari alpha ( $0,000b < 0,05$ ) sehingga dapat disimpulkan bahwa minimal terdapat 1 variabel (Fokus Pelanggan, Manajemen Kualitas Pemasok, Integrasi Proses dan Kepemimpinan) yang berpengaruh signifikan terhadap Manajemen Kualitas Rantai Pasok.

### Uji T

**Tabel 5. Hasil Uji T**

Variabel	Standardized Coefficients Beta	Sig
Fokus Pelanggan	0,668	0,000
Manajemen Kualitas Pemasok	0,630	0,000
Integrasi Proses	0,410	0,000
Kepemimpinan	0,451	0,007

Sumber : Data diolah menggunakan SPSS

1. Pada variabel Fokus Pelanggan (X1) dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang menyatakan bahwa Fokus Pelanggan (X1) memiliki pengaruh signifikan terhadap Manajemen Kualitas Rantai Pasok (Y). Besarnya koefisien sebesar 0,668. Hasil penelitian ini dapat di simpulkan bahwa Fokus Pelanggan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manajemen Kualitas Rantai Pasok (Y). Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan melakukan upaya berkelanjutan dan berkomitmen pada manajemen kualitas rantai pasok untuk mempertahankan kepuasan pelanggan serta perusahaan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan untuk kualitas, harga, pengiriman tepat waktu dan siklus hidup produk.
2. Pada variabel Manajemen Kualitas Pemasok (X2) dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang menyatakan bahwa Manajemen Kualitas Pemasok (X2) memiliki pengaruh signifikan terhadap Manajemen Kualitas Rantai Pasok (Y). Besarnya koefisien sebesar 0,630. Hasil penelitian ini dapat di simpulkan bahwa Manajemen Kualitas Pemasok (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manajemen Kualitas Rantai Pasok (Y). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pemasok melalui seluruh rantai pasokan secara langsung mengarah pada kinerja yang lebih baik. Manajemen kualitas pemasok mengacu pada upaya manajemen untuk meningkatkan kualitas secara keseluruhan, serta melakukan manajemen yang efektif dalam kualitas produk atau layanan dari pemasok (Zhang, Hu, dan Zhao: 2020).
3. Pada variabel Integrasi Proses (X3) dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  yang menyatakan bahwa Integrasi Proses (X3) memiliki pengaruh signifikan



terhadap Manajemen Kualitas Rantai Pasok (Y). Besarnya koefisien sebesar 0,410. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Integrasi Proses (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manajemen Kualitas Rantai Pasok (Y). Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan telah mengintegrasikan proses sehingga semua sumber daya yang diperlukan dapat dikumpulkan dan dapat disalurkan dengan lancar. Rantai pasokan melibatkan serangkaian aktivitas mulai dari pengadaan hingga pengiriman pelanggan akhir yang mungkin terganggu oleh proses rantai pasokan yang tidak lancar. Maka dari itu manajemen kualitas rantai pasok memerlukan integrasi proses bisnis eksternal dan internal di seluruh rantai pasokan (Fernandes et al.2017).

4. Pada variabel Kepemimpinan (X4) dengan nilai signifikansi  $0,007 < 0,05$  yang menyatakan bahwa Kepemimpinan (X4) memiliki pengaruh signifikan terhadap Manajemen Kualitas Rantai Pasok (Y). Besarnya koefisien sebesar 0,451. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Kepemimpinan (X4) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Manajemen Kualitas Rantai Pasok (Y). Hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan yang kuat dapat mengoptimalkan pelaksanaan kegiatan dan membangun keunggulan kompetitif. Oleh karena itu, kepemimpinan dapat secara langsung menghasilkan peningkatan kinerja perusahaan.

## KESIMPULAN

Studi ini mengidentifikasi Faktor Keberhasilan Kritis untuk meningkatkan Manajemen Kualitas Rantai Pasok di bawah pengaruh perkembangan Industri 4.0. Fokus pelanggan, Manajemen kualitas pemasok, integrasi proses dan kepemimpinan

merupakan faktor positif untuk peningkatan Manajemen Kualitas Rantai Pasok di Perusahaan studi kasus. Kepuasan pelanggan, keterlibatan pelanggan, dan komunikasi pelanggan dapat mendukung manajemen kualitas yang efektif karena merupakan tujuan akhir perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ab Talib, M. S., & Hamid, A. B. A. (2014). "Application of critical success factors in supply chain management". *International Journal of Supply Chain Management*, 3(1), 21–33.
- Alqahtani, A. Y., & Rajkhan, A. A. (2020). "E-Learning Critical Success Factors During The Covid-19 Pandemic: A Comprehensive Analysis Of E-Learning Managerial Perspectives". *Education Sciences*, 10(9), 1–16. <https://doi.org/10.3390/educsci10090216>
- Ab Talib, M. S., & Hamid, A. B. A. (2014). "Application Of Critical Success Factors In Supply Chain Management". *International Journal of Supply Chain Management*, 3(1), 21–33.
- Al-Shboul, M. A. R., Barber, K. D., Garza-Reyes, J. A., Kumar, V., & Abdi, M. R. (2017). "The Effect Of Supply Chain Management Practices On Supply Chain And Manufacturing Firms' Performance". *Journal of Manufacturing Technology Management*, 28(5), 577–609. <https://doi.org/10.1108/JMTM-11-2016-0154>
- Chowdhury, N. A., Ali, S. M., Paul, S. K., Mahtab, Z., & Kabir, G. (2020). A Hierarchical Model For Critical Success Factors In Apparel Supply Chain. *Business Process Management Journal*, 26(7), 1761–1788. <https://doi.org/10.1108/BPMJ-08-2019-0323>
- Gaudenzi, B., & Qazi, A. (2021). "Assessing Project Risks From A Supply Chain Quality Management (Scqm) Perspective". *International*

- Journal of Quality and Reliability Management*, 38(4), 908–931. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-01-2020-0011>
- Ghozali, Imam. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haleem, A., Sushil, Qadri, M. A., & Kumar, S. (2012). “Analysis Of Critical Success Factors Of World-Class Manufacturing Practices: An Application Of Interpretative Structural Modelling And Interpretative Ranking Process”. *Production Planning and Control*, 23(10–11), 722–734. <https://doi.org/10.1080/09537287.2011.642134>
- Hair, Joseph F., G. Tomas M. Hult., Christian M. Ringle., and Marko Sarstedt. (2017). *A Primer On Partial Least*.
- Hastig, G. M., & Sodhi, M. M. S. (2020). “Blockchain for Supply Chain Traceability: Business Requirements and Critical Success Factors”. *Production and Operations Management*, 29(4), 935–954. <https://doi.org/10.1111/poms.13147>
- Hong, J., Liao, Y., Zhang, Y., & Yu, Z. (2019). “The Effect Of Supply Chain Quality Management Practices And Capabilities On Operational And Innovation Performance: Evidence From Chinese Manufacturers. *International Journal of Production Economics*, 212(April 2018), 227–235. <https://doi.org/10.1016/j.ijpe.2019.01.036>
- Kaupa, F., & Naude, M. J. (2020). Critical Success Factors In The Supply Chain Management Of Essential Medicines In The Public Health-Care System In Malawi. *Journal of Global Operations and Strategic Sourcing*, 14(3), 454–476. <https://doi.org/10.1108/JGOSS-01-2020-0004>
- Pacagnella, A. C., da Silva, S. L., Pacifico, O., de Arruda Ignacio, P. S., & da Silva, A. L. (2019). Critical Success Factors for Project Manufacturing Environments. *Project Management Journal*, 50(2), 243–258. <https://doi.org/10.1177/8756972819827670>
- Setyo, P. E. (2017). Pengaruh Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks. *PERFORMA: Jurnal Manajemen Dan Start-Up Bisnis*, 1(6), 755–764.
- Soares, A., Soltani, E., & Liao, Y. Y. (2017). “The Influence Of Supply Chain Quality Management Practices On Quality Performance: An Empirical Investigation. *Supply Chain Management*” 22(2), 122–144. <https://doi.org/10.1108/SCM-08-2016-0286>
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.