



## Pengaruh Praktik Manajemen Kualitas Rantai Pasokan terhadap Kinerja Kualitas pada Perusahaan Manufaktur

Ester Aprilianti<sup>1\*</sup>, Wahyuningsih Santosa<sup>2</sup>

<sup>1)</sup>Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia, [ester022001901221@std.trisakti.ac.id](mailto:ester022001901221@std.trisakti.ac.id)

<sup>2)</sup>Universitas Trisakti, Jakarta, Indonesia, [wahyuningsih@trisakti.ac.id](mailto:wahyuningsih@trisakti.ac.id)

\*Corresponding Author: Ester Aprilianti<sup>1</sup>

**Abstrak:** Studi kuantitatif ini, yang melibatkan 226 karyawan, melihat apakah kepemimpinan kualitas, integrasi rantai pasokan, fokus pelanggan, fokus pemasok, dan penekanan pemasok memiliki dampak yang menguntungkan pada kinerja kualitas di PT CNC, PT Yamaha Motor Indonesia, dan Kralatau Wajatama. teknik analisis data menggunakan berbagai instrumen untuk analisis regresi. Menurut temuan penelitian, integrasi rantai pasokan, fokus pemasok, dan fokus pelanggan semuanya meningkatkan kinerja kualitas. Kinerja yang berkualitas, bagaimanapun, tidak dipengaruhi oleh kepemimpinan yang berkualitas. Diharapkan perusahaan dapat memberikan kepemimpinan yang lebih baik melalui penelitian ini.

**Kata Kunci:** Fokus Pelanggan, Fokus Pemasok, Integrasi Rantai Pasokan, Kepemimpinan Kualitas, Manajemen Kualitas Rantai Pasokan, Dan Kinerja Kualitas.

### PENDAHULUAN

Perubahan dari sistem manual ke otomatis semakin banyak dipraktikkan di era globalisasi sekarang ini dan pesatnya perkembangan teknologi informasi. Selain menerapkan teknologi dan informasi dalam aktivitas bisnis, Perusahaan sering berkonsentrasi pada kompetensi inti mereka dan memilih pihak ketiga untuk menangani bagian bisnis mereka yang tidak terkait dengan kompetensi inti mereka. Strategi ini bertujuan untuk meningkatkan keunggulan biaya perusahaan (Yoo & Cheong, 2018).

Gagasan manajemen mutu merupakan penentu tingkat persaingan perusahaan, yang berarti permintaan konsumen cenderung berubah. Pelanggan akan semakin mencari bisnis yang dapat memenuhi kebutuhan mereka akan produk dan layanan serta bisnis yang dapat memberikan hal-hal yang di atas dan di luar ekspektasi mereka. Akibatnya, manajemen kualitas yang efektif dapat memengaruhi kepentingan pemangku kepentingan serta kesuksesan perusahaan dan kebahagiaan konsumen (Fernandes et al., 2017).

Tingkat persaingan organisasi dipengaruhi oleh manajemen rantai pasokan dan manajemen kualitas. Manajemen rantai pasok dengan berbagai jaringan harus memperhatikan

konsep manajemen mutu, baik yang terkait dengan bisnis internal maupun kualitas di luar lingkungan perusahaan (Zhang et al., 2012). Pandangan ini menggambarkan bahwa manajemen rantai pasokan dan manajemen kualitas adalah kegiatan yang sangat penting untuk dilakukan dengan baik, karena pelanggan dan pemangku kepentingan lainnya pada akhirnya dapat dipuaskan. "Fokus pelanggan, fokus pemasok, integrasi rantai pasokan, dan kepemimpinan kualitas" adalah beberapa komponen manajemen kualitas rantai pasokan.

Itulah sebabnya, amat penting untuk mengerti seperti apa manajemen kualitas rantai pasokan dikonseptualisasikan dan diukur hari ini karena hal itu akan memungkinkan manajer untuk menilai seberapa baik manajemen rantai pasokan telah meningkatkan kualitas produk dan kinerja organisasi. Perusahaan dapat bersaing di rumah atau pasar global berkat ini, memastikan kelangsungan hidup mereka. Selain itu, bisnis mencari ekspansi dan pengembangan yang dapat diamati oleh rekan dan saingannya.

Mengikuti penjelasan di atas, berikut ini akan analisa dan ditelaah lebih lanjut tentang "Pengaruh Praktik Manajemen Kualitas Rantai Pasokan terhadap Kinerja Kualitas pada Perusahaan Manufaktur".

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Fokus Pelanggan**

Peningkatan fokus pelanggan sangat berkontribusi terhadap pertumbuhan dan kesuksesan bisnis. Menurut (Ariff et al., 2013) perusahaan harus membangun dan memelihara saluran komunikasi terbuka untuk melibatkan pelanggan dalam inisiatif peningkatan kualitas, menanggapi kebutuhan mereka dan terus mengukur kepuasan pelanggan untuk membantu kinerja kualitas secara keseluruhan. (Sun & Ni, 2012) mengatakan bahwa mengutamakan klien adalah bagian penting dari manajemen kualitas, karena hal itu akan memaksa bisnis untuk mendefinisikan kembali kualitas dan mempertimbangkan keinginan pelanggan yang tidak melekat pada produk. Fokus pelanggan dan manajemen kualitas pemasok juga termasuk dalam model Manajemen Mutu oleh (Kaynak & Hartley, 2008) yang menyiratkan bahwa komunikasi, kolaborasi, dan integrasi di antara peserta rantai pasokan terkait dengan kinerja kualitas.

### **Fokus Pemasok**

(Shafiq et al., 2017) pemasok dapat gagal memenuhi persyaratan pembeli dalam berbagai cara, mulai dari mengorbankan kualitas produk hingga menunda pengiriman hingga terlibat dalam praktik yang tidak bertanggung jawab secara sosial (Parmigiani et al., 2011) juga memperhatikan bahwa memantau perilaku pemasok sangat penting untuk memastikan bahwa pemasok dapat mempertahankan tingkat kualitas produk yang diperlukan. Secara keseluruhan, literatur manajemen rantai pasokan menyarankan bahwa pemantauan perilaku pemasok memungkinkan pembeli untuk mengkonfirmasi apakah pemasok mengikuti persyaratan mereka saat memenuhi pesanan, sehingga mengidentifikasi dan menghilangkan potensi pemicu ketidaksesuaian yang dapat dicegah secara waktu. (Soares et al., 2017). Berfokus pada pemasok dapat menghasilkan kinerja yang lebih baik, namun tingkat hubungan tidak sekuat ketika berfokus pada pelanggan.

### **Integrasi Rantai Pasokan**

Dengan tujuan untuk mencapai integrasi yang efektif dan efisien dari berbagai aliran dalam bentuk aliran fisik, informasi, dan keuangan, integrasi rantai pasokan telah diteliti secara luas sebagai salah satu praktik utama untuk peningkatan kinerja di bidang manajemen rantai pasokan (Leuschner & Rogers, 2013). Ini digambarkan sebagai sejauh mana bisnis bekerja dengan pihak-pihak dalam rantai pasokannya dan secara kooperatif menangani kegiatan organisasi internal dan eksternal (Zhang et al., 2012). Menurut (Sun & Ni, 2012)

integrasi hulu dengan pemasok memengaruhi praktik kualitas tetapi bukan kinerja, sedangkan integrasi hilir dengan pelanggan memengaruhi praktik manajemen mutu dan kinerja kualitas perusahaan.

### **Kepemimpinan Kualitas**

Kepemimpinan dalam manajemen kualitas rantai pasokan berasal dari hubungan yang erat antar anggota rantai pasokan. Namun, hubungan dekat tidak datang dengan mudah. Kepemimpinan dan komitmen manajemen puncak memainkan peran kunci dalam mengembangkan dan memelihara lingkungan perusahaan, di mana semua orang bekerja menuju pencapaian sasaran mutu organisasi (Dubey & Singh, 2015). Literatur yang ada telah memberikan bukti yang mendukung dampak kepemimpinan yang berkualitas terhadap kinerja. (Soares et al., 2017) menemukan bahwa metode manajemen kualitas tidak memprediksi keberhasilan operasional dengan cara yang sama, dan bahwa manajemen puncak yang tinggi menciptakan produk dengan kualitas yang lebih tinggi. Mereka dapat memverifikasi bahwa kepemimpinan berkualitas memiliki dampak langsung pada pencapaian kinerja kualitas unggul melalui berbagai pendekatan manajemen mutu.

### **Manajemen Kualitas Rantai Pasokan**

Konsep yang baru muncul pada akhir 1980-an, yang dapat dilihat sebagai tahap terbaru *Total Quality Management* ketika mencapai kualitas tinggi yang bersangkutan sebagai proses pembuatan bersama dari berbagai pihak, bukan berpusat pada perusahaan, itulah pengertian Manajemen Kualitas Rantai Pasokan menurut (Zeng et al., 2013). Menurut (Hong et al., 2018) para peneliti sebelumnya menganggap kualitas manajemen rantai pasokan sebagai konsep multi-dimensi yang mencakup manajemen kualitas internal (manajemen proses, desain produk/proses, pelatihan kualitas dan sebagainya) dan aktivitas manajemen kualitas di tingkat rantai pasokan (kerjasama dengan pelanggan dan pemasok, kualitas pelatihan di tingkat rantai pasokan, keterlibatan berbagai anggota dalam desain produk dan sebagainya).

### **Kinerja Kualitas**

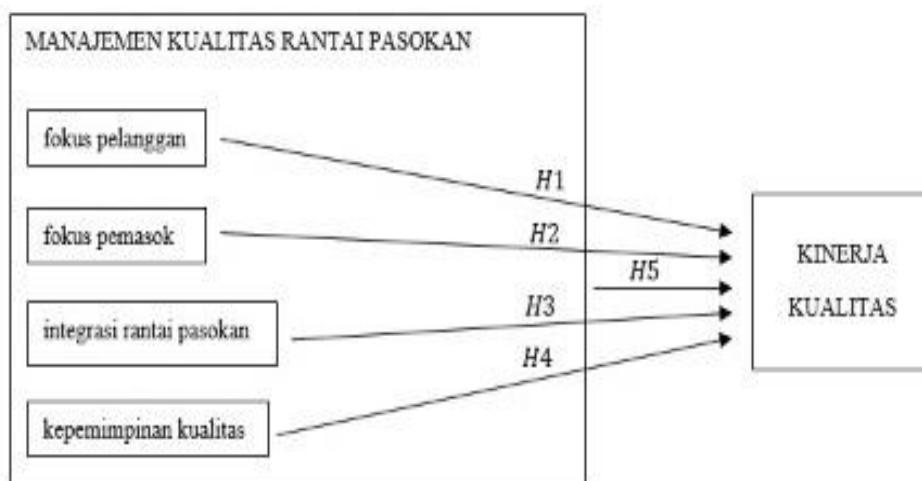
Kinerja kualitas mengacu pada sejauh mana produsen secara konsisten mencapai kesesuaian dengan spesifikasi dan kesesuaian untuk digunakan. Sebagai masalah keagenan dalam hubungan rantai pasokan, moral hazard mengacu pada situasi di mana pemasok mengerahkan lebih upaya dari yang diharapkan berkaitan dengan peningkatan kualitas produk (Zu & Kaynak, 2012). Dalam konteks manajemen kualitas rantai pasokan, moral hazard merupakan tantangan besar yang harus diatasi untuk memastikan kinerja yang berkualitas (Steven & Britto, 2016).

### **METODE PENELITIAN**

Pengumpulan data primer adalah pendekatan yang dilakukan untuk mengumpulkan informasi untuk penelitian ini. Untuk mencapai tujuan penelitian ini, ukuran sampel yang tepat dipilih. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan desain penelitian pengujian hipotesis untuk menyelidiki hubungan antara dimensi faktor independen dari manajemen kualitas rantai pasokan 'fokus pelanggan, fokus pemasok, integrasi rantai pasokan, dan kepemimpinan kualitas', dan variabel dependen ialah "kinerja kualitas". Karena hanya dilakukan sekali dalam kurun waktu tertentu, maka data yang digunakan adalah cross sectional. Manajer, Supervisor, Karyawan/Staf Operasional, dan Supply Chain pada perusahaan manufaktur PT. Chandra Nugerah Cipta (CNC) di Cikarang, PT. Yamaha Motor Indonesia di Jakarta, dan Krakatau Wajatama di Cilegon, menjadi kriteria pengambilan sampel untuk penelitian ini. Sampel untuk penelitian ini dimaksudkan untuk memasukkan 205 responden, dan 226 responden diperoleh dengan menggunakan teknik (Hair, 2016) yang

menggunakan 41 indikator pertanyaan dikalikan 5. Untuk memproses hasil studi ini, analisis regresi linier berganda dilakukan dengan perangkat lunak yang dikenal sebagai IBM SPSS 25. Teknik yang digunakan untuk mengukur jawaban responden adalah skala liker. "Sangat tidak setuju (STS), tidak setuju (TS), netral (N), setuju (S), dan sangat setuju (SS)" adalah lima kategori respons yang membentuk skala.

Studi ini menghasilkan kerangka kerja konseptual berikut untuk membantu kegiatan penelitian berdasarkan isu-isu yang diidentifikasi dan landasan teoritis yang mendasar. Berikut ini adalah hipotesis penelitian:



Gambar 1. Kerangka Konseptual

**Hipotesis**

- H<sub>1</sub>: Terdapat pengaruh positif dari Fokus Pelanggan terhadap Kinerja Kualitas.
- H<sub>2</sub>: Terdapat pengaruh positif dari Fokus Pemasok terhadap Kinerja Kualitas.
- H<sub>3</sub>: Terdapat pengaruh positif dari Integrasi Rantai Pasokan terhadap Kinerja Kualitas.
- H<sub>4</sub>: Terdapat pengaruh positif dari Kepemimpinan Kualitas terhadap Kinerja Kualitas.
- H<sub>5</sub>: Terdapat pengaruh positif dari Manajemen Kualitas Rantai Pasokan terhadap Kinerja Kualitas.

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Profil Responden**

Tabel 1. Profil Responden

Informasi	Indikator	Jumlah Responden
Jenis Kelamin	Pria	169
	Wanita	57
Usia	20 hingga 30 Tahun	46
	31 hingga 40 Tahun	38
	41 hingga 50 Tahun	129
	Lebi dari 50 Tahun	13
Pendidikan	SMA/SMK	27
	Diploma	14
	S1	179
	S2/S3	6
Jabatan	Manajer	12
	Supervisor	66
	Karyawan/staff	146
	Lainnya	2
Lama Bekerja	Kurang dari 1 Tahun	9
	1 hingga 5 Tahun	38

6 hingga 10 Tahun	79
11 hingga 15 Tahun	84
Lebih dari 15 Tahun	16

Pengambilan sampel yang telah dilakukan peneliti sebanyak 226 responden. Hasil frekuensi dari pengujian profil responden yang mengisi kuesioner, maka diketahui kualifikasi jenis kelamin pria memiliki presentase terbesar sebesar (74,8%). Usia 41-50 Tahun juga memiliki presentase terbesar sebesar (57,1%) dengan jumlah responden sebanyak 179 orang. Kemudian jabatan terbanyak di isi oleh bagian karyawan/staff yang memiliki presentase (62,9%) dengan jumlah responden 146 orang. Kemudian lama bekerja 11-15 Tahun memiliki presentase sebesar (37,2%) terbesar dibandingkan yang lainnya, dengan responden sebanyak 77 orang.

### Hasil Statistik Deskriptif

**Tabel 2. Statistik Deskriptif**

	"Fokus Pelanggan"	"Fokus Pemasok"	"Integrasi Rantai Pasokan"	"Kepemimpinan Kualitas"	"Kinerja Kualitas"
N	226	226	226	226	226
Mean	4,0202	3,9951	3,9164	3,9713	3,9975
Standard Deviation	0,81300	0,83166	0,76678	0,80609	0,85407

Sumber: Hasil olah data menggunakan SPSS

Berdasarkan statistik deskriptif pada tabel 2 di atas, dimensi Customer Focus memiliki nilai rata-rata (mean) sebesar 4.0202 dan nilai standar deviasi sebesar 0.81300 yang menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju dan memiliki distribusi jawaban yang bervariasi karena nilai standar deviasinya adalah mendekati 1. Berdasarkan hasil statistik deskriptif pada tabel 2 di atas, nilai rata-rata (mean) untuk dimensi Supplier Focus adalah 3,9951 dengan nilai standar deviasi 0,83166. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden bersifat netral dan memiliki distribusi jawaban yang bervariasi karena nilai standar deviasinya mendekati 1. Berdasarkan data deskriptif yang ditunjukkan pada tabel 2 di atas, nilai rata-rata (mean) untuk dimensi integrasi rantai pasok adalah 3,9164, dengan nilai standar deviasi 0,76678, menunjukkan bahwa tipikal responden adalah netral dan memiliki rentang tanggapan yang luas. karena mendekati 1, nilai standar deviasi. Berdasarkan hasil statistik deskriptif pada tabel 2 di atas, nilai rata-rata (mean) untuk dimensi kualitas kepemimpinan adalah 3,9713, dan standar deviasi mendekati 1, sebesar 0,80609. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden bersifat netral dan memiliki rentang tanggapan yang luas. Nilai rata-rata (mean) untuk dimensi Quality Performance adalah 3,9975, dengan nilai standar deviasi 0,85407, yang menunjukkan bahwa tipikal responden adalah netral dan memiliki distribusi jawaban yang bervariasi karena angka standar deviasinya mendekati 1.

### Uji Instrumen

#### 1. Hasil Uji Validitas

Menurut (Sugiyono, 2018), "instrumen yang sah adalah instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data yang benar." Tentukan pilihan dengan membandingkan nilai pemuatan faktor setiap pernyataan dengan pemuatan faktor rata-rata. (Hair, 2016) menyatakan bahwa jika ada 226 responden dalam sampel, maka pembebanan faktor standarnya adalah (0,40).

Kriteria Pengujian :

- a. Jika *factor loading* > 0,40 maka item pertanyaan valid.
- b. Jika *factor loading* < 0,40 maka item pertanyaan tidak valid.

Nilai total factor loading  $\geq 0,40$ , dan dapat disimpulkan bahwa setiap klaim yang dibuat untuk mengukur setiap dimensi dan variabel adalah benar berdasarkan uji validitas yang telah diuji.

## 2. Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas, menurut (Sugiyono, 2018) mengukur tingkat konsistensi dan stabilitas data atau temuan. Tidak mungkin untuk memproses data yang tidak dapat diandalkan lebih lanjut karena hal itu akan menyebabkan hasil yang bias.

Kriteria Pengujian :

- a. Jika nilai *cronbach's alpha*  $\geq 0,60$  maka instrumen yang di uji tersebut dinyatakan reliabel.
- b. Jika nilai *cronbach's alpha*  $\leq 0,60$  maka instrumen yang di uji tersebut dinyatakan tidak reliabel.

**Tabel 3. Uji Reliabilitas**

Dimensi	Jumlah Item Pertanyaan	Cronbach's Alpha	Keterangan
Fokus Pelanggan	9	0,756	<i>Reliabel</i>
Fokus Pemasok	9	0,852	<i>Reliabel</i>
Integrasi Rantai Pasokan	10	0,858	<i>Reliabel</i>
Kepemimpinan Kualitas	6	0,811	<i>Reliabel</i>
Variabel			
Kinerja kualitas	7	0,804	<i>Reliabel</i>

Sumber: Hasil olah data menggunakan SPSS

Tabel 3 menampilkan nilai Cronbach's alpha berdasarkan uji reliabilitas setiap indikasi pada dimensi fokus pelanggan, fokus pemasok, integrasi rantai pasokan, kepemimpinan kualitas, dan variabel kinerja kualitas. Semua indikator yang digunakan dalam dimensi dan variabel dalam penelitian ini memiliki nilai Cronbach's alpha  $\geq 0,60$ , menunjukkan reliabilitasnya.

## Uji Asumsi Klasik

### 1. Hasil Uji Normalitas

Menurut Ghozali (Ghozali, 2016) uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah residual, confounding factor, atau model regresi berdistribusi teratur. Seperti diketahui secara umum, uji-t dan uji-f mengandaikan bahwa nilai-nilai residual mengikuti distribusi normal. Sebagai uji normal, uji Kolmogrow-Smirnow (KS-Z) digunakan. Apakah suatu kumpulan data normal atau tidak tergantung pada nilai signifikan dari statistik dua sisi. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, data dianggap berdistribusi normal. Sig yang tepat dari KS-Z = 0,138 > 0,05 ditunjukkan oleh perhitungan yang diketahui berdasarkan hasil uji normalitas. Jelas dari informasi ini bahwa data biasanya tersebar.

### 2. Hasil Uji Multikolinearitas

**Tabel 4. Uji Multikolinearitas**

Dimensi	VIF
Fokus Pelanggan	4,886
Fokus Pemasok	7,131
Integrasi Rantai Pasokan	4,360
Kepemimpinan Kualitas	7,340

Sumber: Hasil olah data menggunakan SPSS

Temuan penelitian ini memperlihatkan bahwasanya uji multikolinearitas menghasilkan hasil sebagai berikut:

- a. Dimensi Fokus Pelanggan memiliki nilai VIF sebesar  $4,886 < 10$ , maka tidak terjadi multikolinearitas.
- b. Dimensi Fokus Pemasok memiliki nilai VIF sebesar  $7,131 < 10$ , maka tidak terjadi multikolinearitas.
- c. Dimensi Integrasi Rantai Pasokan memiliki nilai VIF sebesar  $4,360 < 10$ , maka tidak terjadi multikolinearitas.
- d. Dimensi Kepemimpinan memiliki nilai VIF sebesar  $4,360 < 10$ , maka tidak terjadi multikolinearitas.

Dari hasil perhitungan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terdapat multikolinearitas karena nilai VIF penelitian ini kurang dari 10 yang berarti tidak terdapat multikolinearitas pada penelitian ini.

### 3. Hasil Uji Autokorelasi

Dari hasil perhitungan yang diperoleh nilai Durbin Watson adalah 1,917 yang berada di daerah bebas autokorelasi yaitu 1,809 (dU) sampai 2,191 (4-dU) dan ada di daerah tidak ada autokorelasi. Karena 1,917 masih berada diantara nilai diatas ( $1,809 < 1,917 < 2,191$ ) sehingga dapat disimpulkan model yang dihasilkan tidak mengalami dan terbebas dari autokorelasi.

### 4. Hasil Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 5. Uji Heteroskedastisitas**

Dimensi	Sig.
Fokus Pelanggan	0,370
Fokus Pemasok	0,460
Integrasi Rantai Pasokan	0,334
Kepemimpinan Kualitas	0,701

Sumber: Hasil olah data menggunakan SPSS

Hasil dari penelitian ini memperlihatkan bahwasanya hasil uji heteroskedastisitas adalah sebagai berikut:

- a. Karena nilai sig dimensi Fokus Pelanggan adalah  $0,370 > 0,05$ , maka tidak ada heteroskedastisitas.
- b. Tidak terjadi heteroskedastisitas pada dimensi Supplier Focus dengan nilai sig sebesar  $0,460 > 0,05$ .
- c. Tidak terjadi heteroskedastisitas pada dimensi Supply Chain Integration yang memiliki nilai sig sebesar  $0,334 > 0,05$ .
- d. Tidak terdapat heteroskedastisitas pada Dimensi Quality Leadership yang memiliki nilai sig sebesar  $0,701 > 0,05$ .

Dari hasil perhitungan yang telah dilakukan terlihat jelas bahwa penelitian ini tidak menunjukkan tanda-tanda heteroskedastisitas.

### Hasil Uji Koefisien Determinasi

Dalam penelitian ini nilai Adjusted R square adalah 0,853 yang merupakan koefisien determinasi jika persentasenya adalah 85,3% (dimana nilai ini merupakan nilai akurasi dari Adjusted R). Berdasarkan temuan tersebut, 85,3% variabel dependen Quality Performance dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu Supply Chain Quality Management Practices (Fokus Pelanggan, Fokus Pemasok, Integrasi Rantai Pasokan, dan Kepemimpinan Kualitas),

sedangkan sisanya 14,7% dapat dijelaskan oleh variabel selain variabel bebas yang bukan merupakan bagian dari model.

### Hasil Uji F

Dari hasil uji F dapat disimpulkan bahwa setidaknya terdapat satu dimensi dalam variabel Supply Chain Quality Management karena nilai signifikansinya adalah 0,000b yang berarti tingkat signifikansinya lebih kecil dari alpha ( $0,000 < 0,05$ ). (Fokus Pelanggan, Fokus Pemasok, Integrasi Rantai). Pengaruh yang cukup besar pada kinerja kualitas diberikan oleh pasokan, dan kepemimpinan kualitas.

### Hasil Uji T

Tabel 6. Hasil Uji T

Dimensi	Standardized Coefficients Beta	Sig.
Fokus Pelanggan	0,366	0,000
Fokus Pemasok	0,429	0,000
Integrasi Rantai Pasokan	0,104	0,026
Kepemimpinan Kualitas Variabel	0,086	0,107
Manajemen Kualitas Rantai Pasokan	0,920	0,000

Sumber: Hasil olah data menggunakan SPSS

### Pengujian Hipotesis

Hasil pengujian hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### **H<sub>1</sub>: Terdapat Pengaruh Fokus Pelanggan terhadap Kinerja Kualitas**

Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh nilai signifikan  $0,000 < 0,05$  dengan koefisien tinggi sebesar 0,366, yang menunjukkan bahwa Fokus Pelanggan berpengaruh positif terhadap Kinerja Kualitas. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan manufaktur Indonesia melakukan pekerjaan yang terhormat dalam menempatkan perhatian pelanggan ke dalam praktik sehingga mempengaruhi kinerja kualitas. Untuk menjaga hubungan yang baik dan menjamin bahwa pelanggan terus menggunakan produk mereka, perusahaan harus terus menjaga kepuasan pelanggan. Studi ini mendukung studi sebelumnya (Soares et al., 2017) yang menunjukkan hubungan positif antara fokus pelanggan dan kinerja kualitas.

#### **H<sub>2</sub>: Terdapat Pengaruh Fokus Pemasok terhadap Kinerja Kualitas**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa Supplier Focus berpengaruh positif terhadap Quality Performance karena diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  dan koefisien signifikan sebesar 0,429. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan manufaktur Indonesia berhasil menerapkan fokus pemasok, yang berdampak positif pada kinerja kualitas, terutama ketika melakukan audit kualitas pemasok, yang mencakup pemeriksaan dan analisis kualitas produk. Penelitian ini mendukung penelitian (Soares et al., 2017) yang menunjukkan bahwa perhatian pemasok meningkatkan kinerja kualitas.

#### **H<sub>3</sub>: Terdapat Pengaruh Integrasi Rantai Pasokan terhadap Kinerja Kualitas**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa integrasi rantai pasok berpengaruh positif terhadap kinerja kualitas, dengan nilai signifikansi  $0,026 < 0,05$  dan koefisien besar 0,086. Hal ini menunjukkan bahwa integrasi rantai pasokan yang digunakan oleh perusahaan manufaktur Indonesia sangat efektif, misalnya dengan memberikan produk yang sempurna kepada pelanggan dan mengurangi keterlambatan pengiriman. Analisis ini mendukung studi oleh (Soares et al., 2017) yang menemukan integrasi rantai pasokan bermanfaat untuk kinerja kualitas.



**H<sub>4</sub>: Terdapat Pengaruh Kepemimpinan Kualitas terhadap Kinerja Kualitas**

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, tidak terdapat hubungan antara kualitas kepemimpinan dengan kualitas kinerja yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar  $0,107 > 0,05$  dan koefisien signifikan sebesar  $0,920$ . Menurut para responden, sejumlah perusahaan manufaktur Indonesia kurang memiliki kualitas kepemimpinan yang memadai di bidang ini. Menurut penelitian (Soares et al., 2017), ada hubungan antara kepemimpinan yang efektif dan kinerja tinggi. Studi ini membantah temuan itu.

**H<sub>5</sub>: Terdapat Pengaruh Manajemen Kualitas Rantai Pasokan terhadap Kinerja Kualitas**

Berdasarkan temuan uji hipotesis, ditentukan bahwa Supply Chain Quality Management berpengaruh positif terhadap Quality Performance, dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan koefisien tinggi  $0,920$ . Ada kemungkinan bahwa manajemen kualitas rantai pasokan memiliki efek pada kualitas dan kinerja karena strategi di seluruh organisasi dapat memotivasi anggota rantai pasokan untuk mengenal satu sama lain dengan baik, untuk berbagi pengetahuan, dan untuk menghasilkan kinerja berkualitas tinggi dalam suatu pengaturan (Huo et al., 2014). Hasil ini sejalan dengan penelitian (Soares et al., 2017) yang menunjukkan pengaruh positif teknik manajemen kualitas rantai pasok terhadap kinerja kualitas.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi manajemen kualitas rantai pasokan memiliki dampak yang menguntungkan terhadap kinerja kualitas berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan di PT CNC, PT Yamaha Motor Indonesia, dan Krakatau Wajatama. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi fokus pemasok berpengaruh positif terhadap kinerja kualitas, khususnya dalam meningkatkan pelayanannya kepada pelanggan/konsumen. Kemudian, ada pengaruh positif fokus pemasok terhadap kinerja kualitas. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan fokus pemasok pada perusahaan sudah baik sehingga berpengaruh secara positif terhadap kinerja kualitas, khususnya dalam melakukan audit kualitas pemasok. Selanjutnya, ada pengaruh positif integrasi rantai pasokan terhadap kinerja kualitas. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan fokus pemasok pada perusahaan sudah baik sehingga berpengaruh secara positif terhadap kinerja kualitas, khususnya dalam melakukan pengiriman barang agar tidak terjadi keterlambatan pengiriman dan memberikan produk tanpa cacat kepada para konsumen. Namun, tidak ada pengaruh positif kepemimpinan kualitas terhadap kinerja kualitas. Hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan yang berkualitas belum diterapkan dengan baik pada perusahaan manufaktur di Indonesia, sehingga tidak berpengaruh terhadap kinerja kualitas.

Dari simpulan yang telah diperoleh, dapat dikemukakan implikasi manajerial yaitu para manajer perusahaan perlu mempertahankan kepuasan pelanggan untuk memberikan layanan pada konsumen mengenai kritik, saran dan juga menanyakan informasi mengenai produk, memastikan harapan pelanggan di masa depan yaitu dengan menjalin hubungan dengan pelanggan agar pelanggan tetap menggunakan produk dari perusahaan tersebut. Para manajer perusahaan perlu mempertahankan dengan cara melakukan audit kualitas pemasok yaitu dengan melakukan pengecekan dan evaluasi atas kualitas dari produk, memiliki informasi detail tentang kinerja pemasok yaitu dengan mengetahui apakah para pemasok melakukan pekerjaan sesuai dengan standar penjadwalan dan kesepakatan dalam jumlah kuantitas dan pengiriman yang sudah disetujui dengan perusahaan. Para manajer perusahaan dapat memberikan produk tanpa cacat kepada para konsumen, dapat mengurangi keterlambatan dan kerusakan dalam memenuhi pesanan konsumen, menyampaikan pesanan kepada konsumen tepat waktu, dan dapat memenuhi pesanan sesuai dengan jumlah yang dipesan oleh

konsumen. Para manajer perusahaan juga memerlukan seorang pemimpin yang dapat selalu melibatkan karyawan untuk peningkatan kegiatan, mampu mempelajari konsep dan keterampilan, selalu berpartisipasi dalam perbaikan manajemen dan proses kualitas, dan juga selalu melibatkan pemasok dalam peningkatan kegiatan manajemen kualitas. Para manajer perusahaan perlu meningkatkan praktik manajemen kualitas rantai pasokan khususnya pada pemimpin yang berkualitas dalam meningkatkan kinerja yang berkualitas.

Keterbatasan penelitian ini antara lain karena hanya dilakukan di Indonesia dan hanya melihat pada perusahaan manufaktur, bukan respon pasar secara keseluruhan. Kemudian penelitian ini juga dibatasi oleh dimensi dari variabel independent manajemen kualitas rantai pasokan. Maka peneliti memberi saran dan rekomendasi untuk peneliti selanjutnya agar dapat memperluas sektor dalam penelitian, misalnya penelitian-penelitian yang bergerak dibidang makanan, farmasi dan lain-lain, karena temuan penelitian sebelumnya yang digunakan di berbagai jenis institusi mungkin tidak identik dengan penelitian ini, penelitian tambahan akan menggunakan variabel independen lain yang mungkin memiliki dampak yang lebih besar.

## DAFTAR RUJUKAN

- Ariff, M. S. M., Yun, L. O., Zakuan, N., & Ismail, K. (2013). The Impacts of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty in Internet Banking. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 81, 469–473. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.462>
- Dubey, R., & Singh, T. (2015). Understanding complex relationship among JIT, lean behaviour, TQM and their antecedents using interpretive structural modelling and fuzzy MICMAC analysis. *TQM Journal*, 27(1), 42–62. <https://doi.org/10.1108/TQM-09-2013-0108>
- Fernandes, A. C., Sampaio, P., Sameiro, M., & Truong, H. Q. (2017). Supply chain management and quality management integration: A conceptual model proposal. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 34(1), 53–67. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-03-2015-0041>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariete dengan program IBM SPSS 23*.
- Hair, J. . F. (2016). *Multivariate Data Analysis (New Intern)*. Pearson (J. F. Hair & W. C, Eds.; 7th ed.).
- Hong, J., Zhang, Y., & Shi, M. (2018). The impact of supply chain quality management practices and knowledge transfer on organisational performance: an empirical investigation from China. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 21(3), 259–278. <https://doi.org/10.1080/13675567.2017.1394992>
- Huo, B., Zhao, X., & Lai, F. (2014). Supply chain quality integration: Antecedents and consequences. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 61(1), 38–51. <https://doi.org/10.1109/TEM.2013.2278543>
- Kaynak, H., & Hartley, J. L. (2008). A replication and extension of quality management into the supply chain. *Journal of Operations Management*, 26(4), 468–489. <https://doi.org/10.1016/j.jom.2007.06.002>
- Leuschner, R., & Rogers, D. S. (2013). A META-ANALYSIS OF SUPPLY CHAIN INTEGRATION AND FIRM PERFORMANCE. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/jscm.12013>
- Parmigiani, A., Klassen, R. D., & Russo, M. v. (2011). Efficiency meets accountability: Performance implications of supply chain configuration, control, and capabilities. *Journal of Operations Management*, 29(3), 212–223. <https://doi.org/10.1016/j.jom.2011.01.001>
- Shafiq, A., Johnson, P. F., Klassen, R. D., & Awaysheh, A. (2017). Exploring the implications of supply risk on sustainability performance. *International Journal of*

- Operations and Production Management*, 37(10), 1386–1407.  
<https://doi.org/10.1108/IJOPM-01-2016-0029>
- 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>
- Steven, A. B., & Britto, R. A. (2016). Emerging market presence, inventory, and product recall linkages. *Journal of Operations Management*, 46, 55–68. <https://doi.org/10.1016/j.jom.2016.07.003>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*.
- Sun, H., & Ni, W. (2012). The impact of upstream supply and downstream demand integration on quality management and quality performance. In *International Journal of Quality and Reliability Management* (Vol. 29, Issue 8, pp. 872–890). <https://doi.org/10.1108/02656711211270342>
- Yoo, S. H., & Cheong, T. (2018). Quality improvement incentive strategies in a supply chain. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, 114, 331–342. <https://doi.org/10.1016/j.tre.2018.01.005>
- Zeng, J., Phan, C. A., & Matsui, Y. (2013). Supply chain quality management practices and performance: An empirical study. *Operations Management Research*, 6(1–2), 19–31. <https://doi.org/10.1007/s12063-012-0074-x>
- Zhang, D., Linderman, K., & Schroeder, R. G. (2012). The moderating role of contextual factors on quality management practices. *Journal of Operations Management*, 30(1–2), 12–23. <https://doi.org/10.1016/j.jom.2011.05.001>
- Zu, X., & Kaynak, H. (2012). An agency theory perspective on supply chain quality management. *International Journal of Operations and Production Management*, 32(4), 423–446. <https://doi.org/10.1108/01443571211223086>