

**PENGARUH INFORMATION AND COMMUNICATION
TECHNOLOGY DAN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT TERHADAP
ORGANIZATIONAL PERFORMANCE MELALUI OPERATIONAL
PERFORMANCE PADA PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI PETI KEMAS**

TESIS

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna Mencapai Gelar Magister Manajemen



Diajukan Oleh:

FANDI PRADANA

NPM: 22061020034

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
SURABAYA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH INFORMATION AND COMMUNICATION
TECHNOLOGY DAN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT TERHADAP ORGANIZATIONAL
PERFORMANCE MELALUI OPERATIONAL PERFORMANCE PADA PERUSAHAAN
JASA EKSPEDISI PETI KEMAS

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:

FANDI PRADANA
NPM: 22061020034

Telah dipertahankan di depan Penguji pada tanggal 03 September 2025 dan dinyatakan telah
memenuhi syarat untuk diterima

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Pembimbing I

Dewan Penguji

Dr. Witik Handayani, S.E., M.Si
NIP: 196904132021212003

Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, M.M., CFP
NIP: 196309241989031001

Pembimbing II

Dewan Penguji

Dr. Arief Bachtiar, M.Si
NIP: 196101041993031001

Dr. Sugeng Purwanto, SE., MM
NIP: 19680108198031001

Surabaya, 03 September 2025

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Dra. Tri Kartika Pertiwi, M.M., CRP
NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Fandi Pradana
NPM : 22061020034
Program : Magister (S2)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemulan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 5 September 2025

Yang Membuat pernyataan



Nama : Fandi Pradana
NPM : 22061020034

HALAMAN PERUNTUKAN

Tesis ini diperuntukkan kepada:

Bapak dan Ibu serta Keluarga Tercinta

**PENGARUH *INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY*
DAN *SUPPLY CHAIN MANAGEMENT* TERHADAP *ORGANIZATIONAL
PERFORMANCE* MELALUI *OPERATIONAL PERFORMANCE* PADA
PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI PETI KEMAS**

**FANDI PRADANA
NPM: 22061020034**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Information and Communication Technology* (ICT) dan *Supply Chain Management* (SCM) terhadap *Organizational Performance*, dengan *Operational Performance* sebagai variabel intervening. Fokus penelitian ini adalah bagaimana sistem kerja yang efektif dapat mendorong kinerja melalui pembentukan produktivitas, khususnya pada perusahaan jasa ekspedisi peti kemas.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 150 karyawan yang bekerja di bidang operasional dan logistik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode *Partial Least Square – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) melalui software SmartPLS untuk melihat hubungan antar variabel yang diteliti secara menyeluruh.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa baik ICT maupun SCM memberikan kontribusi terhadap kinerja organisasi. *Operational Performance* juga berperan dalam memperkuat hubungan antara sistem kerja yang efektif dengan pencapaian kerja yang optimal. Temuan ini menegaskan bahwa lingkungan kerja yang didukung oleh teknologi dan sistem logistik yang baik mampu membentuk produktivitas, yang pada akhirnya mendorong peningkatan performa kerja. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi manajemen dalam merancang strategi peningkatan kinerja melalui penguatan sistem kerja dan produktivitas operasional.

Kata Kunci: *Information and Communication Technology, Supply Chain Management, Operational Performance, Organizational Performance*, Perusahaan Jasa Ekspedisi

**PENGARUH INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY
DAN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT TERHADAP ORGANIZATIONAL
PERFORMANCE MELALUI OPERATIONAL PERFORMANCE PADA
PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI PETI KEMAS**

FANDI PRADANA

NPM: 22061020034

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Information and Communication Technology (ICT) and Supply Chain Management (SCM) on Organizational Performance, with Operational Performance as an intervening variable. The research focuses on how effective work systems can enhance performance through the development of productivity, particularly within a container shipping service company.

Data were collected through questionnaires distributed to 150 employees working in operational and logistics departments. A quantitative approach was used, with data analyzed using Partial Least Square, Structural Equation Modelling (PLS-SEM) through the SmartPLS software to examine the direct and indirect relationships between variables.

The results show that both ICT and SCM contribute to Organizational performance. Operational Performance also plays a role in strengthening the link between effective work systems and optimal job achievement. These findings highlight that a work environment supported by reliable technology and logistics systems can foster productivity, which in turn drives better performance. This research provides practical insight for management in designing strategies to improve performance through strengthened systems and operational productivity

Keywords: *Information and Communication Technology, Supply Chain Management, Operational Performance, Organizational Performance, Logistics Company*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas karunia dan rahmatNya penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul **“PENGARUH INFORMATION AND COMMUNICATION TECHNOLOGY DAN SUPPLY CHAIN MANAGEMENT TERHADAP ORGANIZATIONAL PERFORMANCE MELALUI OPERATIONAL PERFORMANCE PADA PERUSAHAAN JASA EKSPEDISI PETI KEMAS.”**

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Dr. Wiwik Handayani, S,E, M.Si. selaku dosen pembimbing pertama, Drs. Ec. Arief Bachtiar, M.Si. selaku dosen pembimbing kedua. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada:

1. Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya
2. Dekan beserta staf dan seluruh dosen Program Pascasarjana Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Surabaya
3. Seluruh responden yang telah memberikan izin dan berkontribusi dalam tesis.
4. Kedua orang tua, keluarga, dan seluruh saudara penulis yang telah memberikan doa, semangat, dan dukungan bagi penulis selama perkuliahan hingga penyusunan tesis.
5. Istri tercinta saya yang telah memberikan dukungan dan menemani saya selama proses pengerjaan tesis.

6. Seluruh teman – teman program studi magister manajemen angkatan 45 yang telah kebersamai penulis menempuh studi magister bersama.

Tesis ini masih jauh dari sempurna, dikarenakan terbatasnya pengalaman penulis. Namun, penulis berharap semoga tesis ini memberikan manfaat dalam membangun keilmuan, masyarakat, bangsa, dan negara.

Surabaya, 20 Agustus 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERUNTUKAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS.....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 <i>Information and Communication Technology</i>	13
2.2.2 <i>Supply Chain Management</i>	17
2.2.3 <i>Organizational Performance</i>	20
2.2.4 <i>Operational Performance</i>	22
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	25
2.3.1 Pengaruh <i>Information and Communication Technology</i> berpengaruh terhadap <i>Organizational Performance</i>	25
2.3.2 Pengaruh <i>Supply Chain Management</i> terhadap <i>Organizational Performance</i>	27
2.3.3 Peran <i>Operational Performance</i> sebagai variabel mediasi antara <i>Information and Communication Technology</i> dan <i>Organizational Performance</i>	28

2.3.4 Peran <i>Operational Performance</i> sebagai variabel mediasi antara <i>Supply Chain Management</i> dan <i>Organizational Performance</i>	30
2.4 Kerangka Konseptual.....	33
2.5 Hipotesis	34
BAB III	35
3.1 Jenis dan Desain Penelitian.....	35
3.2 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel.....	36
3.2.1 Definisi Operasional Variabel.....	36
3.2 Pengukuran Variabel.....	43
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	44
3.4 Teknik Penentuan Populasi dan Sampel	45
3.4.1 Populasi	45
3.4.2 Sampel.....	45
3.4.3 Teknik Pengambilan Sampel	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.5.1 Jenis Data	46
3.5.2 Pengumpulan Data	47
3.6 Teknik Analisis Data	47
3.6.1 Cara Kerja PLS	49
3.6.2 Merancang Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	50
3.6.3 Merancang Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	51
3.6.4 Konstruksi Diagram Jalur.....	53
3.6.5 Konversi Diagram Jalur ke Sistem Persamaan	54
3.6.6 Evaluasi <i>Goodness of Fit (GoF)</i>	55
3.6.7 Uji Hipotesis (<i>Resampling Bootstrapping</i>)	56
BAB IV	57
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	57
4.1.1 Profil PT Jasa Ekpedisi Peti Kemas	57
4.2 Deskripsi Responden	58
4.2.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
4.2.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Umur	59
4.2.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	60

4.2.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Divisi.....	61
4.2.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Lama Bekerja	62
4.3 Deskripsi Variabel	63
4.3.1 Deskripsi Variabel <i>Information and Communication Technology</i> (ICT).....	64
4.3.2 Deskripsi Variabel <i>Supply Chain Management</i> (SCM).....	66
4.3.3 Deskripsi Variabel <i>Organizational Performance</i> (OPP)	68
4.3.4 Deskripsi Variabel <i>Operational Performance</i> (OP).....	71
4.4 Hasil Penelitian	74
4.4.1 <i>Outer Model</i> (Model Pengukuran dan Validitas Data)	74
4.4.2 <i>Inner Model</i> (Model Struktural).....	85
4.4.3 Uji <i>Goodness of Fit</i> (GoF)	87
4.4.4 Uji Hipotesis.....	89
4.5 Pembahasan	91
4.5.1 Pengaruh <i>Information and Communication Technology</i> terhadap <i>Organizational Performance</i>	91
4.5.2 Pengaruh <i>Supply Chain Management</i> terhadap <i>Organizational</i> <i>Performance</i>	94
4.5.3 Pengaruh <i>Information and Communication Technology</i> terhadap <i>Organizational Performance</i> melalui <i>Operational Performance</i>	97
4.5.4 Pengaruh <i>Supply Chain Management</i> terhadap terhadap <i>Organizational</i> <i>Performance</i> melalui <i>Operational Performance</i>	100
4.6 Keterbatasan Penulisan	103
BAB V	105
5.1 Kesimpulan	105
5.2 Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	114
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	114
Lampiran 2. Jawaban Responden	119
Lampiran 3. Model PLS Penelitian.....	136
Lampiran 4. Hasil Perhitungan PLS	137

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian	33
Gambar 3.1 Konstruksi Diagram.....	54
Gambar 4.1 Model PLS.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>Operational Summary Report</i> 5 Tahun Terakhir	3
Tabel 3.1 Skala Likert	43
Tabel 3.2 Data Jumlah Populasi Karyawan.....	45
Tabel 4.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	58
Tabel 4.2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan	60
Tabel 4.4 Deskripsi Responden Berdasarkan Divisi	61
Tabel 4.5 Deskripsi Responden Berdasarkan Divisi	62
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Variabel ICT	64
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi Variabel SCM	66
Tabel 4.8 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Organizational Performance</i>	69
Tabel 4.9 Distribusi Frekuensi Variabel <i>Operational Performance</i>	72
Tabel 4.10 Hasil <i>Outer Loading (Factor Loading)</i>	76
Tabel 4.11 <i>Outer Loading</i> (Fornell-Larcker Criterion)	78
Tabel 4.12 Hasil Uji HTMT	79
Tabel 4.13 Hasil <i>Cross Loading</i>	81
Tabel 4.14 Hasil <i>Composite Reliability</i> dan AVE	83
Tabel 4.15 Hasil <i>R-Square</i>	85
Tabel 4.16 Hasil Rata-Rata AVE & <i>R-Square</i>	88
Tabel 4.17 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung (<i>Direct Effect</i>)	89
Tabel 4.18 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung (<i>Indirect Effect</i>).....	90