

ABSTRAK

Persaingan yang sangat ketat ini memaksa perusahaan untuk menjadi yang paling baik dari yang terbaik untuk dapat bertahan di era globalisasi ini. Salah satu cara yang dapat ditempuh oleh perusahaan untuk dapat menjadi yang terbaik adalah dengan memiliki *corporate strategy* yang baik sehingga dapat memperoleh *competitive advantage*. Agar dapat bersaing dan unggul, maka salah satu solusi yang bisa dilakukan oleh perusahaan adalah mengadopsi dan menerapkan praktek pengelolaan operasi atau kinerja perusahaan yang terbaik. Kinerja operasional memberikan gambaran tentang kecakapan perusahaan dalam hal kemampuan berkompetisi, merespon harapan serta kebutuhan pelanggan dengan mengembangkan kemampuan menjadi lebih baik dari para pesaing untuk jangka panjang. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh dari unsur-unsur *Total Quality Management* (TQM) seperti halnya komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan, kesatuan tujuan dan perbaikan sistem secara berkesinambungan terhadap kinerja operasional. Penelitian ini menggunakan pengujian regresi linier berganda. Populasi yang digunakan adalah para pekerja *Dora cafe and pool Group*. Adapun pengambilan sampel dengan metode sampling jenuh sebanyak 75 responden. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa unsur-unsur *Total Quality Management* (TQM) seperti halnya komitmen jangka panjang, pendidikan dan pelatihan, kesatuan tujuan dan perbaikan sistem secara berkesinambungan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kinerja operasional.

Kata Kunci: *Total Quality Management* (TQM) dan Kinerja Operasional

ABSTRACT

This very tight competition forces companies to be the best of the best to survive in this era of globalization. One way that companies can take to become the best is by having a good corporate strategy so that they can gain competitive advantage. In order to be able to compete and excel, one solution that companies can take is to adopt and implement the best operations or company performance management practices. Operational performance provides an illustration of the company's ability to compete, respond to customer expectations and needs by developing capabilities to be better than competitors in the long term. This research aims to determine the influence of Total Quality Management (TQM) elements such as long-term commitment, education and training, unity of purpose and continuous system improvement on operational performance. This research uses multiple linear regression testing. The population used is Dira cafe and pool Group workers. The sample taken using the saturated sampling method was 75 respondents. The results of the partial test (t test) show that the elements of Total Quality Management (TQM) such as long-term commitment, education and training, unity of purpose and continuous system improvement have a significant influence on operational performance.

Keywords: *Total Quality Management (TQM) and Operational Performance*

