

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan Total Quality Management (TQM) terhadap kinerja operasional di Kantor Pos Besar Jalan PB Sudirman Jember. TQM yang diterapkan mencakup fokus pada pelanggan, obsesi terhadap kualitas, kerja sama tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan, serta keterlibatan dan pemberdayaan karyawan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang diberikan kepada karyawan dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi TQM memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja operasional. Fokus pada pelanggan menjadi faktor dominan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses operasional. Selain itu, penerapan TQM juga meningkatkan kepuasan pelanggan dengan mengurangi kesalahan dalam pengiriman dan memperbaiki kualitas layanan. Studi ini memberikan kontribusi praktis dalam mendukung pengembangan strategi operasional di sektor logistik, khususnya untuk meningkatkan daya saing dan keunggulan kompetitif perusahaan.

Kata kunci: Total Quality Management, Kinerja Operasional



ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Total Quality Management (TQM) implementation on operational performance at the Main Post Office on Jalan PB Sudirman Jember. The TQM implemented includes customer focus, obsession with quality, teamwork, continuous system improvement, and employee involvement and empowerment. This study uses a quantitative method with a descriptive approach. Data were collected through questionnaires given to employees and analyzed using multiple linear regression. The results of the study indicate that all dimensions of TQM have a positive and significant influence on operational performance. Customer focus is a dominant factor in improving the efficiency and effectiveness of operational processes. In addition, the implementation of TQM also increases customer satisfaction by reducing errors in delivery and improving service quality. This study provides a practical contribution in supporting the development of operational strategies in the logistics sector, especially to improve the company's competitiveness and competitive advantage.

Keywords: Total Quality Management, Operational Performance

