

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA
OPERASIONAL PADA PERUM PERHUTANI KPH BANYUWANGI UTARA
DIVISI REGIONAL JAWA TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk
menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



**Oleh : ROQI HARDIANSYAH
20.1041.1210**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2025

HALAMAN SAMPUL

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA
OPERASIONAL PADA PERUM PERHUTANI KPH BANYUWANGI UTARA
DIVISI REGIONAL JAWA TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk
menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1) dan memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



**Oleh : ROQI HARDIANSYAH
20.1041.1210**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER**

2025

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Roqi Hardiansyah

NIM : 2010411210

Prodi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwasannya berjudul “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Pada Perum Perhutani KPH Banyuwangi Utara Divisi Regional Jawa Timur” merupakan hasil karya sendiri. Kecuali dalam beberapa kutipan substansi telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah di ajukan pada institusi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keaslian, keabsahan dan kebenaran isinya dengan menggunakan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, bila mana ternyata pada kemudian hari adanya pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 22 Januari 2025

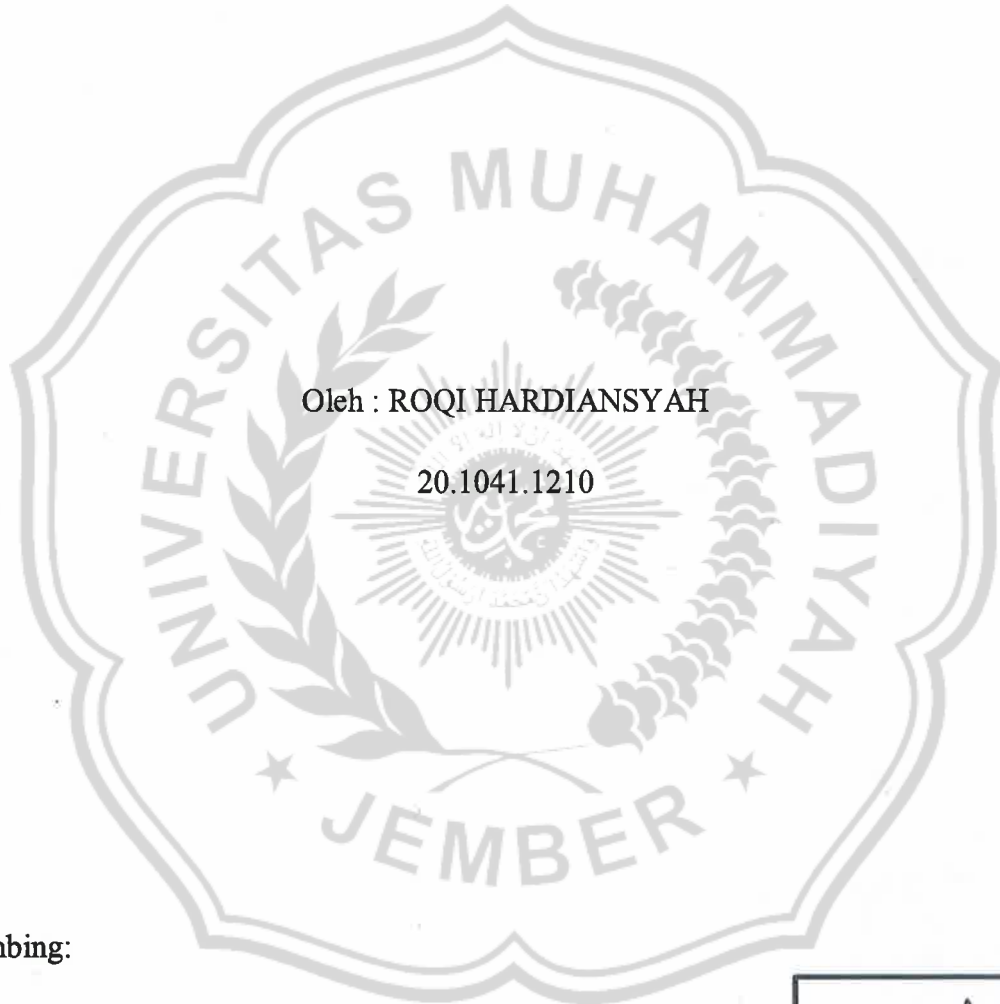
Yang Menyatakan



Roqi Hardiansyah
NIM. 2010411210

SKRIPSI

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) TERHADAP KINERJA
OPERASIONAL PADA PERUM PERHUTANI KPH BANYUWANGI UTARA DIVISI
REGIONAL JAWA TIMUR**



Oleh : ROQI HARDIANSYAH

20.1041.1210

Pembimbing:

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Budi Santoso, SE., MM

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink, which appears to be 'Budi Santoso'.

Dosen Pembimbing Pendamping : Bayu Wijyantini SE., MM

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink, which appears to be 'Bayu Wijyantini'.

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Pada Perum Perhutani KPH Banyuwangi Utara Divisi Regional Jawa Timur” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember pada:

Nama : Roqi Hardiansyah

NIM : 2010411108

Hari :

Tanggal :

Tempat : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember

Tim Penguji



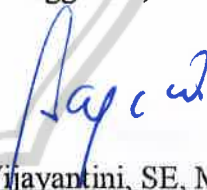
Dr. Retno Endah Supeni, MM.
NPK : 1967052219510256

Anggota 1, *



Budi Santoso, SE., MM. M.Akun.
NPK. 1973100911139340

Anggota 2, *



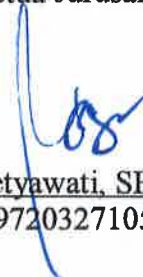
Bayu Wijayantini, SE, MM.
NPK. 1979021711009661

Mengesahkan

Dekan



Ketua Jurusan,



Dr. Trias Setyawati, SH, SE, MM
NPK. 1972032710509477

MOTTO

“Jangan pernah mengeluh dalam proses perjuangan, karena setiap kesulitan adalah jembatan menuju keberhasilan. Skripsi ini adalah hasil dari doa, usaha, dan keyakinan bahwa mimpi bisa diraih.”

(B.J. Habibie)

“Ketahuilah, setiap kalian adalah pemimpin, dan setiap dari kalian bertanggung jawab atas yang ia pimpin. Seorang lelaki adalah pemimpin bagi keluarganya, dan ia bertanggung jawab atas keluarganya.”

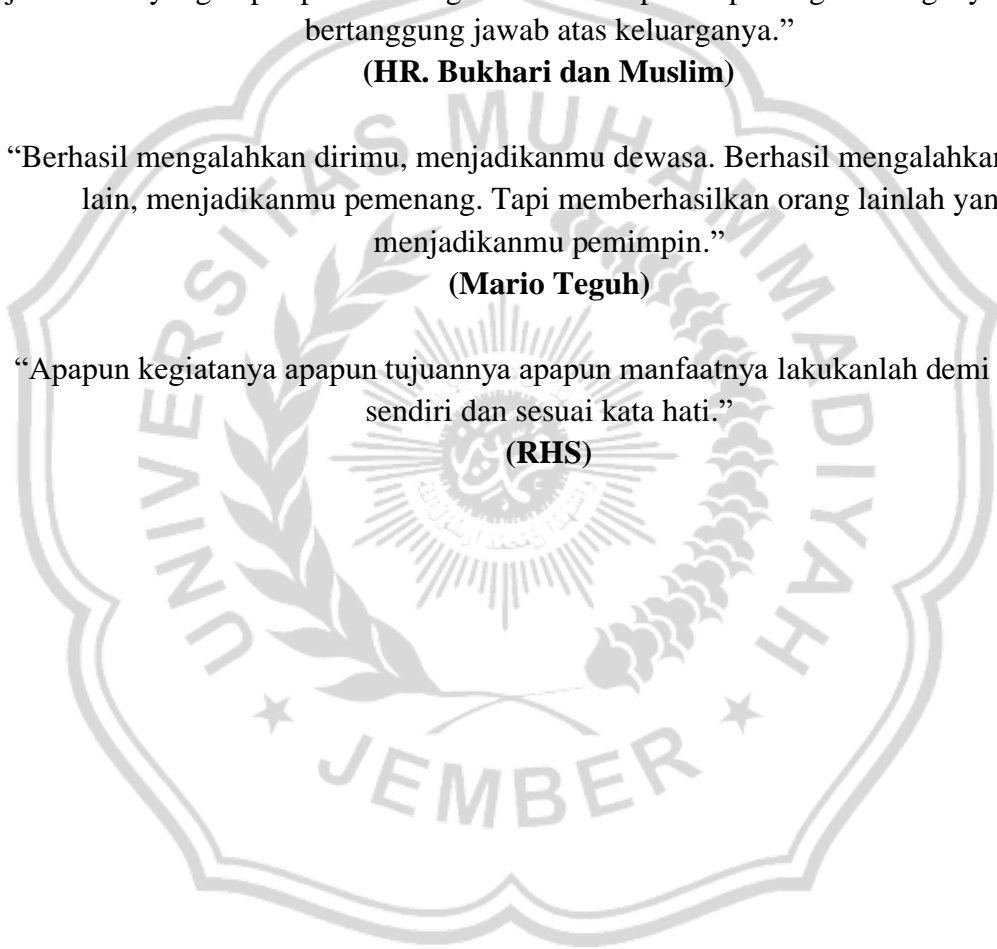
(HR. Bukhari dan Muslim)

“Berhasil mengalahkan dirimu, menjadikanmu dewasa. Berhasil mengalahkan orang lain, menjadikanmu pemenang. Tapi memberhasilkan orang lainlah yang menjadikanmu pemimpin.”

(Mario Teguh)

“Apapun kegiatannya apapun tujuannya apapun manfaatnya lakukanlah demi dirimu sendiri dan sesuai kata hati.”

(RHS)



PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala nikmat kesehatan, pemahaman, hidayah, karunia dan kasih sayang-Nya kepada saya dalam mengerjakan skripsi ini, tidak lupa pula saya panjatkan puja dan puji syukur terhadap junjungan kita Nabi Muhammad SAW. Dan juga saya ucapkan terimakasih kepada semua yang telah membantu saya di dalam menyelesaikan skripsi ini, diantaranya:

- Kedua orang tua ku tercinta Bapak Suhartono dan Ibu Titik Hariani yang senantiasa memberi dukungan moral maupun materi, do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya, selalu menyemangati dalam segala hal, dan selalu memberi yang terbaik, serta kasih sayang dan cinta yang tulus. Saya takkan pernah lupa semua pengorbanan jerih payah yang engkau berikan sehingga saya dapat meraih kesuksesan ini, kelak dapat membahagiakan engkau sampai akhir hayat.
- Kepada Kakakku tersayang, Cylvia Hardiyani dan Nyoto Hadi Wijaya Suryanata dan almarhum Eyang putri terima kasih atas kasih sayang, doa, dan dukungan yang tiada henti. Kakak adalah inspirasi dan sumber semangat dalam setiap langkah yang saya tempuh. Ketulusan kakak dalam mendukung setiap perjuanganku telah menjadi pengingat bahwa keluarga adalah kekuatan terbesar dalam hidupku.
- Kepada dosen penguji dan pembimbing saya, Ibu Dr. Retno Endah Supeni, MM., Bapak Budi Santoso, SE., MM. M.Akun., dan Ibu Bayu Wijyantini, SE, MM. yang telah memberikan kasih sayang dan semangat yang luar biasa selama ini, semoga Allah melancarkan segala urusan mereka.
- Kepada orang yang saya cintai yang bernama Essa Rani Oktaviana, Terima kasih untuk semua dukungan, perhatian, dan semangat yang tidak pernah putus. Kamu selalu menjadi penyemangat di saat aku hampir menyerah, jadi pendengar di saat aku mengeluh, dan jadi alasan kenapa aku terus maju. Penulis sangat bersyukur mempunyai kamu di setiap langkah perjalanan ini. Skripsi ini aku dedikasikan juga buat mimpi-mimpi kita di masa depan.
- Untuk teman-teman terbaikku Terima kasih atas kebersamaan, canda tawa, dan dukungan yang tak pernah berhenti. Kalian adalah pelengkap dalam setiap perjalanan yang penuh warna ini. Di saat sulit, kalian selalu ada untuk memberikan semangat dan membantu tanpa pamrih. Semoga kebersamaan ini menjadi kenangan indah yang akan selalu saya kenang sepanjang hidup. Skripsi ini adalah bukti bahwa dukungan kalian berarti segalanya.
- Kota Jember dan juga Almamater kampus saya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember yang akan penulis terus banggakan.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbilalamin segala puj dan puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat, dan hidayahnya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan “Pengaruh *Total Quality Management (TQM)* Terhadap Kinerja Operasional Pada Perum Perhutani KPH Banyuwangi Utara Divisi Regional Jawa Timur”

Skripsi ini merupakan karya penulis dan merupakan salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen (SM) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember. Dalam penyusunan hingga dapat selesai, penulis menyadari telah banyak pihak yang telah membantu, membimbing dan mendorong serta memberi semangat pada penulis. Penulis sadar tanpa bantuan dari berbagai pihak, penulis akan mengalami banyak kesulitan dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan kali ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Maheni Ika Sari, SE, MM. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
2. Ibu Dr. Trias Setyowati, SH., SE, MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Jember.
3. Bapak Bapak Budi Santoso, SE., MM. M.Akun., selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Bayu Wijyantini, SE, MM. selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan, saran, bantuan dan pengarahan hingga tersusunnya skripsi ini.
4. Ibu Dr. Retno Endah Supeni, MM. selaku dosen penguji skripsi yang bersedia memberikan saran, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi penulis.
6. Pimpinan Perum Perhutani KPH Banyuwangi Utara yang telah memberikan ijin tempat penelitian serta bantuan dan pengarahannya sehingga tersusunnya skripsi ini.
7. Kedua orang tua tercinta, untuk seluruh cinta dan kasih sayang, do'a, dukungan dan perhatiannya yang tak terbatas. Terima kasih untuk segalanya, baru ini yang bisa saya persembahkan, semoga hal ini menjadi awal yang baik untuk kedepannya.
8. Kepada Kakakku tersayang, Cylvia Hardiyani dan Nyoto Hadi Wijaya Suryanata, yang selalu mendukung dan memberi semangat sampai selesainya skripsi ini.
9. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Essa Rani Oktaviana. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup saya, selalu mendampingi dalam hal apapun, meluangkan waktu, tenaga dan selalu memberi semangat dan dukungan kepada saya

10. Sahabat, rekan-rekan magang dan organisasi yang selama ini telah menemani dan telah memberikan semangat yang luar biasa dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Teman-teman seperjuangan Program Studi Manajemen angkatan 2020 yang telah memberikan semangat dan dukungan.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan semua namanya yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

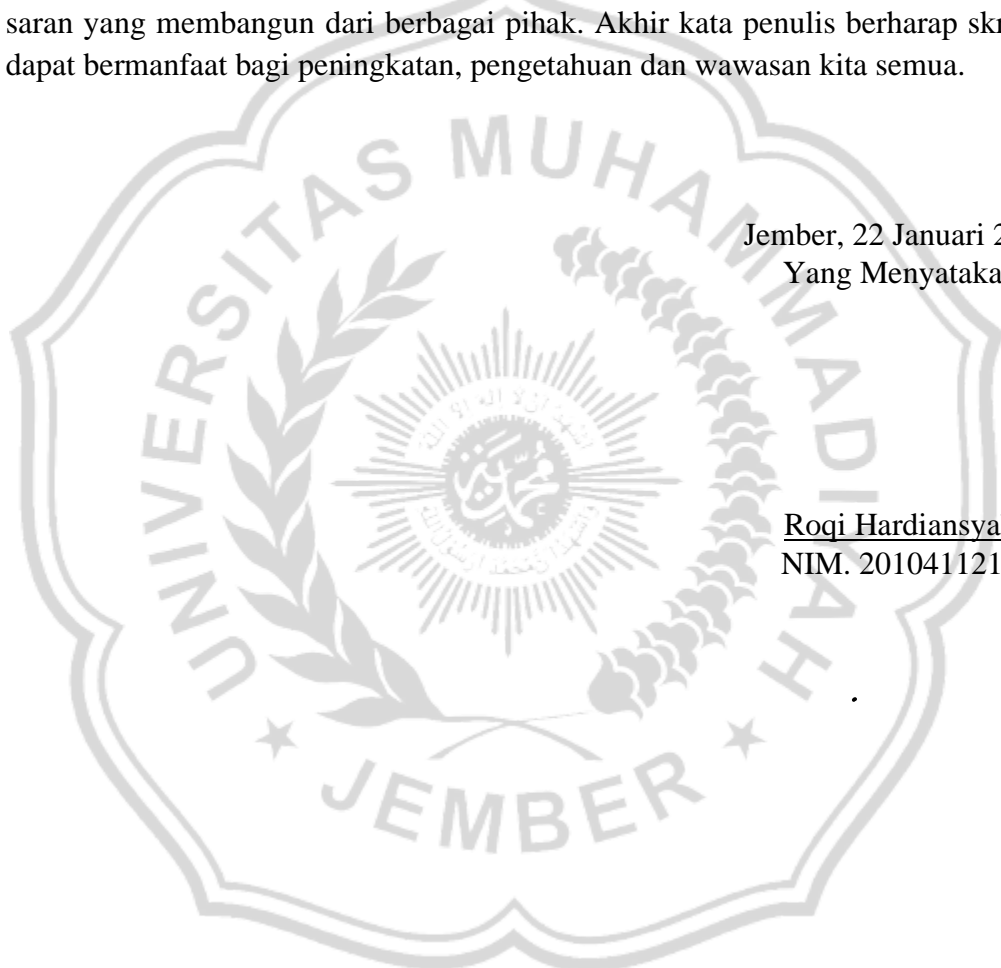
Atas penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan baik dari segi penulisan maupun tata bahasa. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi peningkatan, pengetahuan dan wawasan kita semua.

Jember, 22 Januari 2025

Yang Menyatakan

Roqi Hardiansyah

NIM. 2010411210



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SAMBUNG	ii
PERNYATAAN	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
PENGESAHAN	v
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Pustaka.....	10
2.1.1 Manajemen Operasional.....	10
2.1.2 Total Quality Management.....	10
2.1.3 Prinsip TQM.....	11
2.1.4 Konsep Total Quality Management.....	13
2.1.5 Unsur Pokok dalam TQM.....	14
2.1.6 Tujuan dan Manfaat Total Quality Management.....	14
2.1.7 Kinerja Operasional.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Kosnseptual.....	20
2.4 Hipotesis Penelitian.....	21
2.4.1 Fokus pada pelanggan.....	21
2.4.2 Kerja sama tim.....	22
2.4.3 Perbaikan sistem secara berkesinambungan.....	23
2.4.4 Pendidikan dan pelatihan.....	24
BAB 3 METODE PENELITIAN	26
3.1 Identifikasi Variabel.....	26
3.2 Definisi Operasional.....	26
3.2.1 Fokus pada pelanggan (X1).....	26
3.2.2 Kerja sama tim (X2).....	27

3.2.3. Perbaikan sistem secara berkesinambungan (X3).....	28
3.2.4. Pendidikan dan pelatihan (X4)	29
3.2.5. Kinerja Operasional (Y)	29
3.3 Jenis Penelitian	30
3.4 Jenis Data	31
3.4.1. Data Primer	31
3.4.2. Data Sekunder	31
3.5 Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.5.1. Populasi	31
3.5.2. Sampel.....	31
3.6 Teknik Pengumpulan Data	31
3.7 Jadwal Penelitian	33
3.8 Teknik Analisis Data	33
3.8.1. Statistik Deskriptif.....	33
3.8.2. Uji Instrumen Data.....	33
3.8.3. Asumsi Klasik	34
3.8.4. Analisis Regresi Linier Berganda.....	35
3.8.5. Uji Hipotesis.....	36
3.8.6. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	36
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	37
4.1.1 Sejarah Berdirinya KPH Banyuwangi Utara Regional Jawa Timur.....	37
4.1.2 Profil Perusahaan KPH Banyuwangi Utara Regional Jawa Timur	37
4.1.3 Visi dan Misi KPH Banyuwangi Utara Regional Jawa Timur	38
4.1.4 Struktur Organisasi Perusahaan	38
4.1.5 Deskripsi Pekerjaan	39
4.2 Hasil Analisis Data	41
4.2.1 Hasil Statistik Deskriptif Responden.....	41
4.2.2 Hasil Statistik Deskriptif Variabel.....	44
4.2.3 Uji Instrumen Data	48
4.2.4 Hasil Uji Asumsi Klasik	50
4.2.5 Regresi Linier Berganda.....	51
4.2.6 Uji Hipotesis.....	52
4.2.7 Koefisien Determinasi (R^2).....	53
4.3 Pembahasan.....	54
4.3.1 Pengaruh Fokus Kepada Pelanggan Terhadap Kinerja Operasional	54
4.3.2 Pengaruh Kerja Sama Tim Terhadap Kinerja Operasional	55
4.3.3 Pengaruh Perbaikan Sistem Secara Berkesinambungan Terhadap Kinerja Operasional	57
4.3.4 Pengaruh Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap Kinerja Operasional	59
BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Kesimpulan	61
5.2 Saran.....	62
5.2.1. Bagi perusahaan	62

5.2.2. Bagi penelitian selanjutnya.....	62
5.2.3. Bagi Akademik.....	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN – LAMPIRAN	68
Daftar Pertanyaan.....	69



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status	42
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	43
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	43
Tabel 4. 6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Fokus pada pelanggan.....	44
Tabel 4. 7 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kerja sama tim.....	45
Tabel 4. 8 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Perbaikan sistem secara berkesinambungan.....	46
Tabel 4. 9 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Pendidikan dan pelatihan ...	47
Tabel 4. 10 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Terhadap Kinerja operasional.....	47
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas	48
Tabel 4. 12 Hasil Uji Reliabilitas	49
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas.....	50
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas	50
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Uji Scatterplot	51
Tabel 4. 16 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda.....	52
Tabel 4. 17 Hasil Uji T.....	53
Tabel 4. 18 Hasil Koefisien Determinasi (R^2).....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tebangan Kayu.....	3
Gambar 1. 2 Produksi getah	3
Gambar 2. 1 Kerangka konseptual.....	20
Gambar 4. 1 Perum Perhutani KPH Banyuwangi Utara Regional Jawa Timur	37
Gambar 4. 2 Peta Perusahaan KPH Banyuwangi Utara Regional Jawa Timur	38
Gambar 4. 3 Bagan Perusahaan KPH Banyuwangi Utara Regional Jawa Timur.....	39



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Lembar kuesioner.....	68
Lampiran 2 : Hasil Olah Data Responden	71
Lampiran 3 : Karakteristik Responden	73
Lampiran 4 : Jawaban Responden	74
Lampiran 5 : Uji Validitas.....	77
Lampiran 6 : Jawaban Responden Uji Realibilitas	79
Lampiran 7: Uji Asumsi Klasik.....	80
Lampiran 8: Uji Regresi Linier Berganda	81
Lampiran 9: Hasil Uji Hipotesis.....	81
Lampiran 10: Dokumentasi	82
Lampiran 11: Surat Izin Penelitian	83
Lampiran 12: Tabel T.....	84
Lampiran 13 : Tabel R.....	85

