

ABSTRAK

“Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Pada Perum Perhutani KPH Banyuwangi Utara Divisi Regional Jawa Timur”

Roqi Hardiansyah

Manajemen

Universitas Muhammadiyah Jember

2025

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor internal yang sangat berpengaruh bagi kelangsungan hidup suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan. Sumber daya manusia yang baik dapat meningkatkan kinerja dan keberhasilan perusahaan. Penelitian ini dilakukan dengan menganalisis masing-masing variabel yaitu fokus pada pelanggan, kerja sama tim, perbaikan sistem yang berkesinambungan dan Pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja operasional. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode purposive sampling, yaitu sebanyak 71 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji instrumen data, analisis linier berganda, uji hipotesis, koefisien determinasi dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fokus pada pelanggan dan perbaikan sistem secara berkesinambungan tidak berpengaruh terhadap kinerja operasional. Dengan demikian, terdapat 2 faktor yang berpengaruh terhadap kinerja operasional, yaitu kerjasama tim, dan pendidikan dan pelatihan.

Kata kunci: fokus pada pelanggan, kerjasama tim, perbaikan sistem berkelanjutan, pendidikan dan pelatihan, kinerja, operasional

ABSTRACT

“THE EFFECT OF THE APPLICATION OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM) ON OPERATIONAL PERFORMANCE AT PERUM PERHUTANI KPH NORTH BANYUWANGI REGIONAL DIVISION OF EAST JAVA”

Roqi Hardiansyah

Management

Muhammadiyah University of Jember

2025

Human resources are one of the internal factors that are very influential for the survival of an organization to achieve a goal. Good human resources can improve the performance and success of the company. This research was conducted by analyzing each variable, namely customer fokus, teamwork, continuous sistem improvement and education and training on operational performance. The type of research conducted is quantitative research using purposive sampling method, which is 71 respondents. The data analysis techniques used are data instrument test, multiple linear analysis, hypothesis testing, coefficient of determination and classical assumption test. The results showed that customer fokus and continuous sistem improvement had no effect on operational performance. Thus, there are 2 factors that affect operational performance, namely teamwork, and education and training.

Keywords: *customer fokus, teamwork, continuous sistem improvement, education and training, performance, operational.*