

The Effect of Total Quality Management (TQM) on Operational Performance at PT Burda Contraco

By Thoriq Afif Agil Ramadhan

Abstract

This study aims to analyse the effect of Total Quality Management (TQM) on Operational Performance at PT Burda Contraco. This research is based on the importance of operational performance as an indicator of the success of PT Burda Contraco in completing projects on time according to the contract given by using Total Quality Management (TQM) variables, such as teamwork, continuous improvement, education & training, and employee involvement & empowerment. The method used is quantitative with the SEM-PLS approach using the SmartPLS 4.0 application tool to perform inferential analysis techniques. Data were collected through questionnaires on Google Forms to respondents consisting of all employees of PT Burda Contraco. The results showed that (1) Teamwork has an insignificant effect on operational performance, (2) Continuous Improvement has an insignificant effect on operational performance, (3) Education & Training has a significant effect on operational performance, (4) Employee involvement & empowerment has an insignificant effect on operational performance, (5) The four elements of Total Quality Management (TQM) jointly affect Operational Performance. This research provides practical recommendations for the management of PT Burda Contraco to integrate the elements of Total Quality Management (TQM) in daily operations.

Keywords: *Total Quality Management, Teamwork, Continuous Improvement, Education & Training, Employee Involvement & Empowerment.*

Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Pada PT Burda Contraco

Oleh Thoriq Afif Agil Ramadhan

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh *Total Quality Management* (TQM) Terhadap Kinerja Operasional Pada PT Burda Contraco. Penelitian ini didasari oleh pentingnya kinerja operasional sebagai indikator keberhasilan PT. Burda Contraco dalam menyelesaikan proyek tepat waktu sesuai kontrak yang diberikan dengan menggunakan variabel-variabel *Total Quality Management* (TQM), seperti kerjasama tim, perbaikan berkesinambungan, pendidikan & pelatihan, dan keterlibatan & pemberdayaan karyawan. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan SEM-PLS menggunakan alat bantu aplikasi SmartPLS 4.0 untuk melakukan teknik analisis inferensial. Data dikumpulkan melalui kuesioner pada *Google Forms* kepada responden yang terdiri dari seluruh karyawan PT Burda Contraco. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kerjasama Tim memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja operasional, (2) Perbaikan Berkesinambungan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja operasional, (3) Pendidikan & Pelatihan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja operasional, (4) Keterlibatan & pemberdayaan karyawan memiliki pengaruh yang tidak signifikan terhadap kinerja operasional, (5) Keempat unsur *Total Quality Management* (TQM) secara bersama-sama berpengaruh Terhadap Kinerja Operasional. Penelitian ini memberikan rekomendasi praktis bagi manajemen PT Burda Contraco untuk mengintegrasikan unsur-unsur *Total Quality Management* (TQM) dalam operasional sehari-hari.

Kata kunci: *Total Quality Management*, Kerjasama Tim, Perbaikan Berkesinambungan, Pendidikan & Pelatihan, Keterlibatan & Pemberdayaan Karyawan